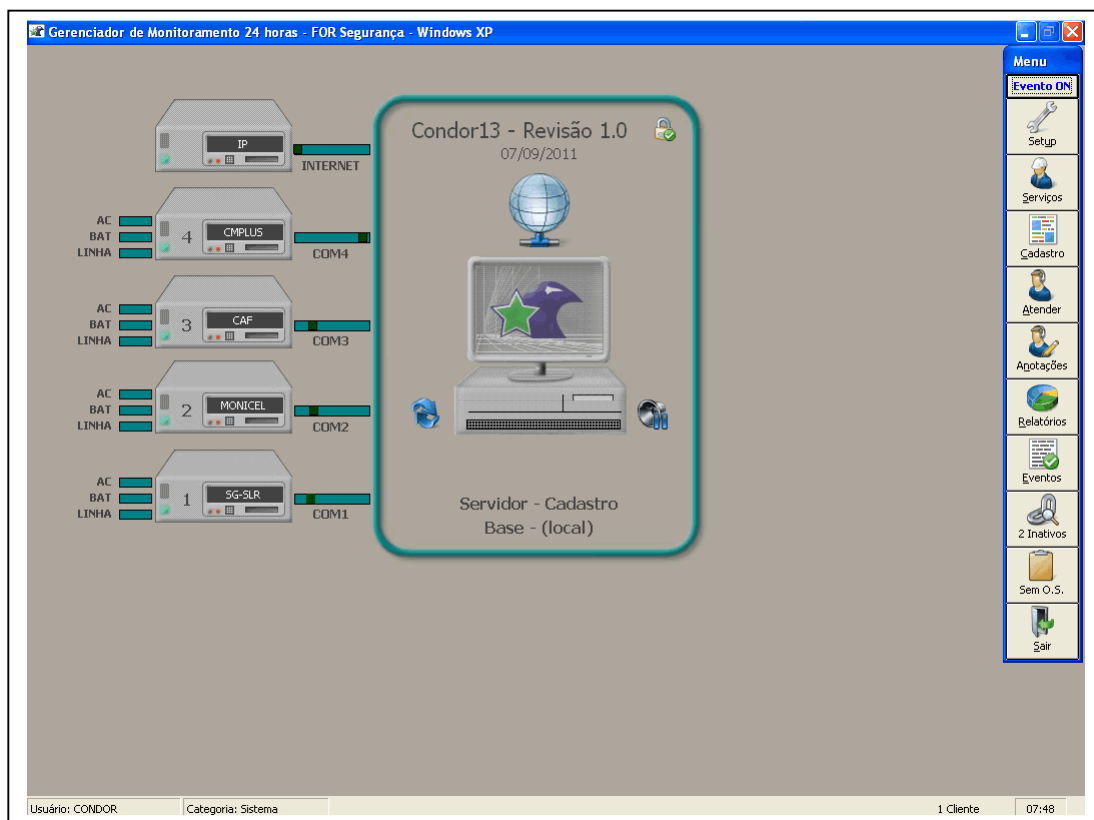
Software de monitoramento
CONDOR 13 - Rev06

Versão 08/08/2012

www.softwarecondor.com.br

Conteúdo

1. Sistema de Monitoramento 24h

Você acaba de adquirir um software de monitoramento 24h desenvolvido especificamente para o mercado brasileiro. Porém, com padrão internacional. Nosso objetivo foi conceber um produto confiável, de fácil uso, e que possua as facilidades que o seu monitoramento necessita para operar com qualidade e confiabilidade. Agradecemos a preferência pelo nosso produto e a confiança depositada em nosso trabalho.

A seguir forneceremos as instruções de como proceder para fazer a instalação do software *CONDOR* e as instruções de operação.

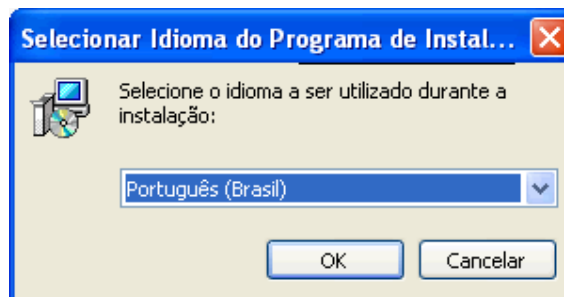
Durante o processo de instalação aparecerão mensagens que, juntamente com ícones, orientarão você nas diversas etapas.

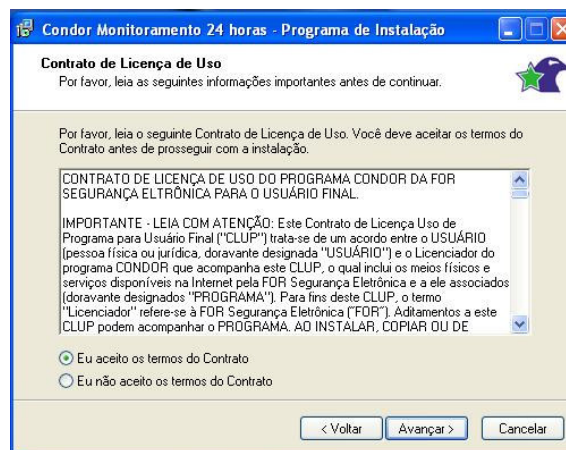
2. Equipamento necessário (hardware e software)

Para uma performance adequada do sistema será necessário a utilização de um Microcomputador Dual Core ou superior, com velocidade mínima de 1.8 GHz, 1G bytes de memória RAM, disco rígido com 50G bytes livres, driver de CDROM, monitor VGA (1024x768) colorido ou superior, portas seriais, interface de rede 10/100, mouse e sistema de som. Caso queira utilizar mais receptoras em um mesmo Micro será necessária a instalação de interfaces multiserial, ou conversor USB-RS232.

Deverá estar instalado no Micro o sistema operacional Windows XP (Professional ou Home Edition) ou Windows 7 (Professional ou Home Edition). O programa **não funciona** em sistema operacional com versão inferior, ou seja, Windows 98, Me, NT. Não aconselhamos o uso do sistema operacional Windows Vista.

3. Procedimentos para instalação do *CONDOR*

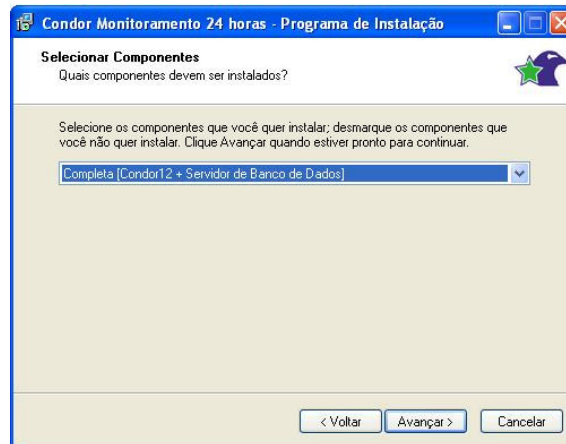
a. Ligue o Micro. Após entrar no Windows execute o programa *CONDOR 13 REVxx.exe* do arquivo baixado da Internet (descompactado) ou do CDROM enviado por nós. A tela seguinte será mostrada:

Clique em **OK**. A tela seguinte será mostrada:

b. Clique em **Avançar** para continuar a instalação. Será mostrado então o Contrato de Uso da Licença de Programa (CLUP), que deverá ser lido por você. Em havendo concordância com todos os termos do contrato selecione a opção correspondente para que a instalação continue. Caso contrário a instalação será finalizada.

c. Clique em **Avançar** para continuar a instalação. A tela a seguir permite que você escolha os componentes que serão instalados no Micro.

As duas primeiras opções instalam todos os componentes do programa (CONDOR 13 + Servidor de Banco de Dados), dependendo do sistema operacional escolhido (Windows XP ou 7). Ela é indicada para a estação SERVIDORA (*SERVER*) onde as receptoras serão conectadas, ou ainda, para aqueles monitoramentos que utilizam somente uma única estação.

As demais opções permitem que somente o CONDOR 13 seja instalado. Ela é indicada para as demais estações da rede de monitoramento, que irão se conectar o Banco de Dados instalado no SERVIDOR. Estas estações são denominados CLIENTES (*CLIENTS*) e não devem conter o Gerenciador de Banco de Dados instalado.

A última opção instala somente o Gerenciador do Banco de Dados. Ela é indicada para operações em rede de maior porte, onde uma estação é utilizada para suportar o Banco de Dados. Este banco será acessado pelas demais estações CLIENTES da rede.

A escolha deverá ser feita na tela mostrada abaixo.

d. Clique em **Avançar** para continuar a instalação. Dependendo da opção selecionada a instalação poderá ser mais ou menos demorada. Aguarde enquanto o processo é executado, ele não necessita de sua intervenção. Ao final do processo a seguinte tela será mostrada:

Para que o programa seja corretamente instalado é necessário que o Micro seja reinicializado. O ícone do CONDOR será adicionado no Desktop da estação. O programa está pronto para ser utilizado. Se preferir coloque a chamada do *CONDOR* no grupo de programas INICIAR (*StartUp*) do Windows. Assim, quando o Micro for inicializado o programa será executado automaticamente.

e. No início da execução do *CONDOR* será apresentada a primeira tela, como mostrado abaixo.

Preencha o nome da sua Empresa (nome que aparecerá em todos os relatórios) o nome da Estação onde esta sendo instalado o *CONDOR*. Este nome identifica a estação na rede e deve ser único.

A opção **Registrar (Cadeado)** irá pedir o número de série da chave de proteção. Este número encontra-se na etiqueta da chave. Ele identifica sua Licença de Uso do Programa (LUP). A licença Demo (liberado até 75 clientes) não necessita de registro. As demais (175 e 9.999 clientes) necessitam de registro.

Pressionando o botão **Registrar (Cadeado)** a tela abaixo será exibida. Neste momento insira a chave eletrônica na porta USB do micro e digite o número de serie fornecido. As letras deverão ser sempre maiúsculas. Ao final da digitação a parte inferior da tela deverá recolher. Pressione o botão **Continuar (✓)**, e a licença estará registrada.

f. O uso da licença de demonstração (limitada até 75 Clientes), não é necessário o uso da chave de proteção e nem o registro do programa. Assim, você poderá testar todas as funcionalidades do CONDOR, inclusive a operação em rede e a interface WEB. Caso você esteja iniciando um monitoramento, esta licença ajudará a iniciar seu negócio.

g. Para prosseguir executando o programa sem registrar clique em **Continuar (✓)**, onde a tela a seguir será apresentada.

Entre no programa utilizando o Usuário e Senha padrões de instalação (letras maiúsculas).

Usuário: CONDOR

Senha: CONDOR

4. Procedimentos para a re-instalação do *CONDOR*

Se o *CONDOR* já tiver sido instalado na estação e, por algum motivo, você necessitar efetuar uma reinstalação proceda da seguinte maneira:

a. Faça um **Backup** dos Clientes (Clientes13.Bak) e dos Eventos (Eventos13.Bak) em um diretório diferente do diretório de *Backup* do CONDOR13, "Meus documentos" por exemplo. Utilize o botão Serviço>Backup (selecione as opções Clientes ou Eventos). Em seguida feche o programa CONDOR.

b. Através da opção do Windows "Iniciar > Todos os programas", selecione a opção "Condor Monitoramento 24 horas > Desinstalar Condor13".

c. Proceda a nova instalação conforme as instruções do item 3 deste manual.

d. Faça um **Restore** dos Clientes13.Bak e dos Eventos13.Bak do diretório onde você fez o Backup (item a acima).

5. Procedimentos para importar os dados do *CONDOR 12*

As conversões (importações) são necessárias devido a mudanças ocorridas na estrutura da Base de Dados do programa, à medida que novas funcionalidades e tecnologias vão sendo incorporadas.

A operação de conversão pode ser feita a partir de qualquer **revisão** do ***CONDOR 12***.

Se necessário, as conversões de versões anteriores para a versão corrente poderão ser feitas pela FOR.

Para a importação de Dados proceda da seguinte maneira:

a. No *CONDOR 12* faça um Backup dos Clientes (Clientes12.Bak) e dos Eventos (Eventos12.Bak) em um diretório diferente daquele onde esta instalado o *CONDOR 12*. Utilize o botão Serviço > Backup (selecione uma das opções Cliente ou Eventos). Em seguida feche o programa *CONDOR 12*.

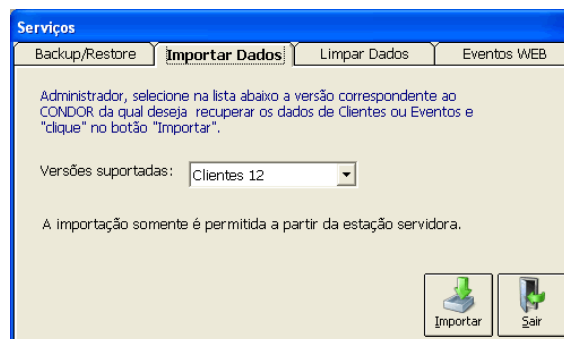
b. Não é necessária a desinstalação do *CONDOR 12*.

c. Faça a instalação do *CONDOR 13* conforme instrução do item 3 deste manual.

d. Entre no programa utilizando o Usuário e Senha padrões de instalação (letras maiúsculas).

Usuário: CONDOR

Senha: CONDOR

e. Através do botão Serviço > Importar Dados será apresentado a tela abaixo:

f. Escolha o diretório onde você realizou o Backup do *CONDOR 12* (Clientes = Condor12.Bak e Eventos = Eventos12.Bak).

g. Siga as instruções da tela.

h. Siga os mesmos procedimentos para importar os Eventos12.Bak.

ATENÇÃO: NÃO DESINSTALE O *CONDOR 12* APÓS INSTALAR O *CONDOR 13*. ISTO IRÁ REMOVER COMPONENTES COMUNS AOS DOIS PROGRAMAS, DANIFICANDO A INSTALAÇÃO DO *CONDOR 13*.

Caso ocorra algum erro no processo de importação comunique-se com a FOR Segurança através do e-mail: suportecondor@for.com.br.

6. Iniciando a operação com *CONDOR*

6.1 Escolha do Servidor de Banco de Dados

O ponto de maior importância no início da operação do *CONDOR* é a escolha do local onde será instalado o Servidor de Banco de Dados (MSDE).

Em uma instalação **sem rede** proceda a instalação completa (Condor 13 + Servidor de BD). Ao ser iniciado o programa apontará automaticamente para a base (local) na própria estação onde também foi instalado o servidor de Banco de Dados (MSDE). Neste caso as receptoras deverão ser conectadas a esta estação.

Caso deseje instalar o Servidor de Banco de Dados (MSDE) em outra, siga as instruções abaixo.

a. Proceda a instalação somente do "Servidor de BD" na estação escolhida para ser o Servidor de Banco de Dados.

b. Instale em outra estação, onde as receptoras serão conectadas, somente o *Condor 13*. Certifique-se que ambas as estações estejam conectados a mesma rede (Grupo ou Domínio). Se necessário contate um profissional em informática para auxiliá-lo.

c. Inicie o *Condor 13* através do ícone do Desktop. O programa irá identificar automaticamente o local onde o Servidor de Banco de Dados está instalado e conectar-se a ele. Caso isto não ocorra, verifique a conexão de rede entre as estações.

OBS: A FOR Segurança não presta consultoria ou suporte sobre instalação e/ou configuração do sistema operacional Windows e instalação e/ou configuração de rede de computadores.

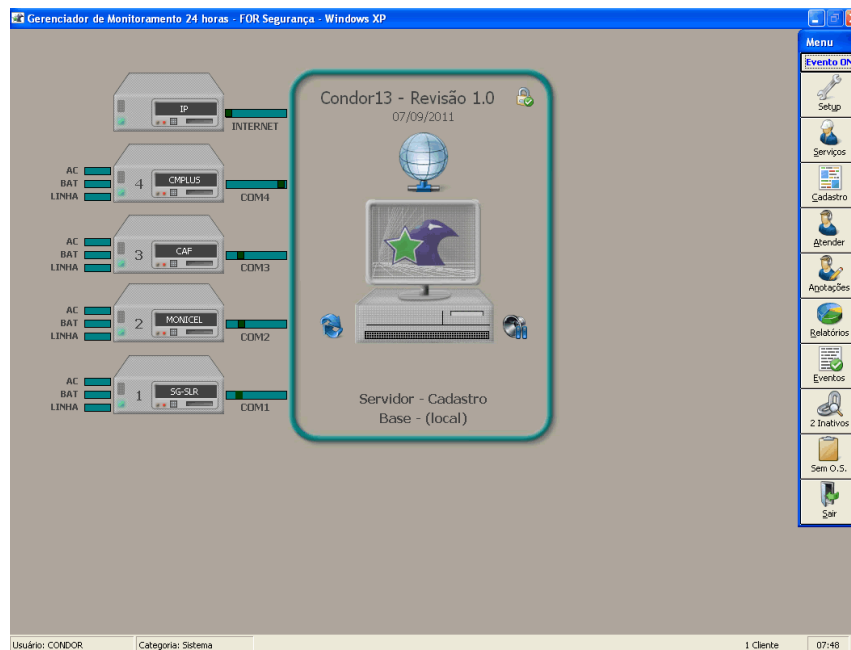
6.2 Iniciando o *CONDOR*

Na tela seguinte você deverá fornecer um Usuário e uma Senha. O Usuário que vem programado inicialmente é:

Usuário: CONDOR
Senha: CONDOR

(ambos em maiúsculo), com categoria Sistema, permitindo acesso irrestrito a todas as funcionalidades do programa.

Este Usuário e Senha devem ser modificados assim que tiver acesso ao programa (tela Setup>Pessoal). A modificação de um Usuário e Senha e o cadastramento de novos Usuários e Senhas será mostrado em capítulo específico mais adiante.

Após o fornecimento do **Usuário** tecle <TAB>; forneça a **Senha** e tecle <ENTER> ou pressione o botão ✓. A tela seguinte será a tela principal, como mostrado na figura abaixo:

Obs: As receptoras podem não serem mostradas. A mensagem na tela "SEM REGISTRO" somente será mostrada caso o programa já tenha sido anteriormente registrado e a chave de segurança não esteja conectada.

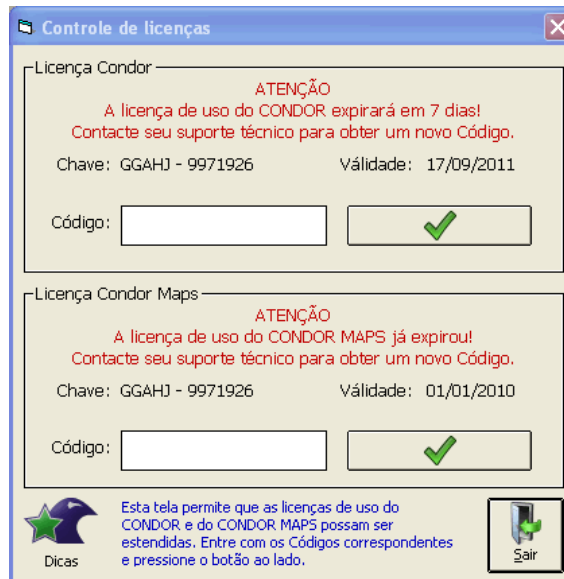
A tela de descanso do CONDOR, mostrada acima, possui importantes indicações e controles que monitoram o funcionamento do ambiente (programa, receptoras, linha telefônica, rede AC, conexão WEB, etc., conforme indicado abaixo.

Esta figura somente será mostrada para usuários do tipo "Sistema". Quando esta figura for pressionada a tela abaixo será mostrada. Através desta tela poderá ser simulado a recepção de eventos 4X2, ContactID, 4X2 Aux e Modem IIIa2. Esta funcionalidade permite que as configurações dos eventos na tela de Setup possam ser testadas. Esta operação requer conhecimento dos protocolos de comunicação.

Quando esta imagem for pressionada o aviso sonoro que estiver ativo é imediatamente finalizado.

Imagem que indica a capacidade do *CONDOR* de efetuar atualização automática dos relatórios dos Clientes na WEB. Quando esta imagem é apresentada significa que o registro no site de publicação de eventos está correto e o acesso a internet está disponível. O serviço de publicação dos eventos dos clientes na WEB pode ser solicitado a FOR Segurança.

Está imagem somente será mostrada quando houver uma licença registrada no *CONDOR*. Quando a imagem for pressionada o conteúdo da tela que será mostrada irá depender do tipo de licença registrada. Para uma licença definitiva (light – 175 clientes ou completa – 9.999 clientes) será mostrado o número da chave eletrônica na parte superior da tela, conforme mostrado abaixo.

Para uma licença temporária (adquirida como aluguel) será mostrado, alem do número da chave eletrônica, a data de expiração da licença e o campo “Código” que permite a extensão da validade da licença. A figura abaixo exemplifica esta situação.

Analogamente, pode-se registrar a Licença de Uso do módulo *CondorMaps* (definitiva ou temporária) na parte inferior da tela acima.

Descrevemos a seguir cada uma das funções que serão ativadas através dos botões de controle apresentados no lado direito da tela principal (Menu).

7. Opção Evento ON/OFF

Evento ON Indicador que mostra se os eventos recebidos nas receptoras serão mostrados (**Evento ON**) ou não mostrados (**Evento OFF**). Observe que os eventos continuarão a serem recebidos e armazenados normalmente, porem não serão mostrados na tela caso a situação esteja em **Evento OFF**.

Uma vez que a tela responsável pelo bloqueio da recepção dos eventos seja fechada, os eventos bloqueados serão exibidos.

Caso esteja na situação **Evento OFF** e algum evento que necessite de abertura de tela (tipo Alarme, Pânico, Emergência, ECT.) for recebido, o CONDOR emitirá um aviso sonoro a cada **5 segundos** alertando o Operador sobre a existência de eventos a serem tratados.

8. Opção Setup - Configurações do Sistema

O controle **Setup** é utilizado para configurar as várias funções do *CONDOR*. Ele somente poderá ser acessado via senha do tipo “Sistema”. Clique neste botão para ter acesso a todas as telas de configuração, conforme mostrado abaixo.

8.1 Setup – Geral

Controle de Inativos: Esse controle permite que se escolha se *Todos os Eventos* recebidos no monitoramento provocam a retirada do Cliente da lista de inativos, ou se somente o evento de *Auto Teste* retira o Cliente da situação de Inativo.

Filtro de Rede AC: Tempo em segundos a partir do qual o *CONDOR* indica graficamente a ocorrência de falta de energia elétrica em uma determinada Receptora. Como sugestão deve-se programar 15 segundos. Isso evita que oscilações momentâneas de energia elétrica provoquem falsos alarmes de falha de rede AC.

Mostra Comunicação: Quando selecionado permite que a tela abaixo seja aberta ao se clicar sobre o desenho que mostra a comunicação das receptoras na tela principal. Seu conteúdo irá depender da opção selecionada, “Eventos” ou “Conexões IP”. A opção “Eventos” mostra as informações recebidas através das portas de comunicação (serial e IP) de todas as receptoras. Estas informações podem ser utilizadas para diagnosticar o correto recebimento (formato e conteúdo) dos eventos recebidos no servidor. A opção “Conexões IP” mostra, em tempo real, a situação das portas e Conexões IP (Ativa ou Fechada). Quando Ativa mostra qual o Cliente está utilizando o recurso. As informações sobre as conexões são atualizadas a cada minuto.

A tela permite ainda a gravação em arquivo (botão Gravar) dos eventos que estão sendo recebidos pelas portas de comunicação. Para parar a gravação basta pressionar o botão

“Parar” (Gravar) ou fechar a tela de Comunicação. Os arquivos gerados são identificados pelo nome “Comunicação.log” com data e hora da geração e são armazenados na pasta “Log” onde o *CONDOR* 13 foi instalado.

Estação de Trabalho: Nome que identifica a estação de trabalho quando o *CONDOR* estiver operando em rede. Pode-se escolher ainda se esta estação será utilizada como estação de Cadastro de Clientes ou de Operação. O funcionamento em rede permite que somente uma das estações seja designada como Estação de Cadastro. Todos os ajustes no Cadastro serão efetuados através desta estação. Todas as demais Estações serão de *Operação* e, portanto, não terão a permissão de efetuar ou alterar dados de cadastro ou configuração.

Backup de Segurança: Controle que habilita / desabilita a execução do backup automático, de hora em hora, das bases de Cliente e Eventos no diretório padrão “C:\Arquivos de programas\Condor 13\Seguranca”. Sugerimos manter esta opção ativada. Caso ela seja desativada o backup ficará por conta e risco da sua empresa.

Som de Rodapé: Campo que permite Ativar / Desativar o aviso sonoro que é emitido toda vez que um evento, que não provoca abertura de tela, é recebido. Como por exemplo: Testes Periódicos e Abertura / Fechamento dentro da agenda.

Estação de Cadastro: Campo que indica se esta estação é uma Estação de Cadastro ou Operação. Caso já exista na rede uma outra Estação configurada como Cadastro e essa indicação for selecionada para esta Estação, a Estação anterior será automaticamente desabilitada como cadastro. A rede *CONDOR* permite somente uma única estação de cadastro na rede, sendo ela capaz de inserir/alterar/remover Clientes.

Modem de envio SMS: O *CONDOR* permite o controle de 3 modens distintos (Modem Dial Up1, Modem Dial Up2 e Modem GSM/GPRS. Os modens Dial Up 1 e 2 destinam-se a discagem para linhas telefônicas fixas e/ou móveis, cujas programações estão na aba “Gravações” do Setup. O modem GSM/GPRS destina-se ao envio de mensagens SMS, sem a necessidade da contratação de um provedor (*Broker*) para isso, a não ser a própria Operadora.

A configuração do modem **GSM/GPRS** necessita dos parâmetros Porta, Velocidade, Dados, Paridade, Stop bit e Prefixos que, quando corretamente configurado, apresenta o nome da Operadora, o nível de sinal no local e um botão que possibilita a limpeza (zerar) do contador de mensagens SMS enviadas desde a última limpeza. O contador de mensagens SMS enviadas é mostrado na tela principal, logo acima do tipo de estação de trabalho.

O botão que permite zerar o contador de mensagens SMS enviadas faz-se necessário para se tenha um melhor controle sobre a quantidade de mensagens enviadas versus os pacotes de SMS contratados das Operadoras. Veja um exemplo de uso do contador:

1. Adquiri-se um pacote de 100 SMS da Operadora para o Simcard.
2. Zera-se o contador de SMS. Na tela principal será mostrado “**SMS enviados – 0000**”
3. A cada mensagem enviada o contador da tela principal é incrementado.
4. Quando o contador estiver próximo a 100, deve-e recarregar o Simcard com um novo pacote.
5. Zera-se novamente o contador de SMS iniciando um novo ciclo de controle.

Por se tratar de um modem Wireless (Móvel), somente os prefixos de telefones celulares devem ser configurados, como mostrado na tela abaixo.

No modem GSM/GPRS deve conter um SIM Card de uma operadora de telefonia móvel nacional, com o serviço de envio de SMS habilitado. Consulte os planos das operadoras para escolher o melhor pacote de serviço.

Sugerimos também a compra de um modem desbloqueado, para que se possa sempre optar pela operadora com melhores tarifas para o serviço de envio SMS. Prefira também modens que possuam conexão para antena externa, de modo a se ter uma boa qualidade de sinal. Atualmente já homologamos os modens **G24 – Motorola e Hauwei E156/E156B**. Outros modens também podem ser utilizados, porem ainda não foram testados pela nossa equipe.

O conteúdo da mensagem SMS que será enviada será gerada automaticamente e terá a seguinte formação: <nome da empresa> + <descrição do evento> + <nome do cliente>.

Ex: **FOR Segurança** informa: **Acesso – Abertura – Usuário 1 – Favoretto – Fora da Agenda** no cliente: **Exemplo de Cadastro**.

Quando a porta de comunicação estiver corretamente configurada o nome do modem será mostrado e a indicação junto ao dropdown da "Porta" mudará de "vermelho" para "verde".

Obs: O correto preenchimento da Configuração irá habilitar o envio de SMS nas telas de eventos recebidos e tratamento de inativos.

IMPORTANTE: Cada operadora possui um número de **Centro de Serviço** que deve ser programado no Simcard antes que ele seja colocado no modem. Esta programação deve ser feita inserindo o Simcard em um telefone celular desbloqueado para a operadora desejada. Procure pelo campo **Centro de Serviço** no menu SMS (torpedo) do telefone celular. Exemplos de números de **Centros de Serviço** são mostrados abaixo. Verifique em sua região o número utilizado pela operadora desejada.

TIM SP: +551181138200

TIM MG: +553191938200

VIVO SP: +550101102010

CLARO: +555191115300

Oi: +550310000010

Conexão Internet: Os campos permitem o cadastramento de dois *sites* que serão utilizados para verificação da conectividade da estação com a Internet. Devem ser preenchidos *sites* com alta disponibilidade, como por exemplo: www.goolgle.com.br , www.terra.com.br.

Deve-se cadastrar ainda o intervalo de tempo para a verificação da conexão com a Internet. Sugerimos **2 minutos** por *site*. Se o valor 0 (zero) for escolhido a verificação da Internet é desabilitada.

Deve-se ainda selecionar a opção de tempo de Time Out, esta opção estabelece o tempo máximo de espera da resposta no processo de verificação da conectividade da Internet. Sugerimos **3 segundos** como padrão. Caso a Internet do local seja lenta, este valor pode ser aumentado para 5, 7 ou 9 segundos.

8.2 Setup – Recepção

Receptoras via porta Serial 1 e 4: O Software *CONDOR* possibilita a conexão de até quatro receptoras seriais em um mesmo Micro. As receptoras não necessitam ser do mesmo tipo ou marca. Pode-se configurar cada uma delas independentemente, de acordo com os seguintes parâmetros.

Modelo: Campo que determina qual o tipo de receptora conectada como Receptora 1 a 4. Pode-se escolher entre SG-SLR, MLR2-DG, ENIGMA, FBI, CM4000, CMPLUS, ADEMCO 685, VECTRA, RWN, IGP8000, MCDI, BOSH D6600/D6100, SYSTEM III e DX NET. Para desabilitar qualquer das Receptoras deve-se escolher o modelo Nenhum.

Porta: Pode-se escolher de COM1 a COM8. Observar que o mouse nunca deve estar ligado em uma dessas portas de comunicação, caso contrário ocorrerá conflito. Quando as portas de comunicação (COM) forem utilizadas deve-se conectar o mouse na entrada PS2 ou USB.

Velocidade, Dados, Paridade e Stop bit: são parâmetros de comunicação da porta RS 232, e devem ser programados de acordo com os valores ajustados para cada Receptora. Como sugestão deve-se programar (Baud Rate = 4800, Paridade = N, Dados = 8, Stop bit = 1). Veja o manual de cada receptora.

Heart Beat: Tempo em segundos que o programa irá esperar uma comunicação enviada pela receptora, antes de emitir um sinal de perda de comunicação. Este tempo deve ser sempre superior ao valor programado na Receptora. Como sugestão, deve-se programar a Receptora com 30 segundos e o *CONDOR* com 35 segundo. Se programado como "0" esta função será desabilitada, ou seja, o Micro não monitorará a presença daquela Receptora.

Receptoras IP 1 e 4: O Software *CONDOR* possibilita a conexão de até quatro Receptoras IP em um mesmo Micro. As receptoras não necessitam ser do mesmo tipo ou marca. Pode-se configurar cada uma delas independentemente, de acordo com os parâmetros abaixo. Nesta Versão / Revisão suporta os módulos GPRS-IP dos fabricantes: PPA, PROTER, ECP, JFL, 3i Soluções e RedeCamp.

Modelo: Campo que determina qual o tipo de receptora conectada como Receptora IP 1 a 4. Pode-se escolher entre PPA, PROTER, ECP, JFL, 3i Soluções e RedeCamp. Outras receptoras serão agregadas ao *CONDOR* a medida que sejam lançadas no mercado. Para desabilitar qualquer das Receptoras deve-se escolher o modelo Nenhum.

Tipo: Campo que mostra o tipo do protocolo que a receptora utiliza para se comunicar com os módulos GPRS. Os tipos podem ser TCP ou UDP e não podem ser modificados, pois são definidos pelos fabricantes. Eles já vem ajustado dependendo da Receptora IP.

8.3 Setup - Receptoras

Esta tela apresenta as mensagens e os códigos de serviços que são reconhecidos pelo *CONDOR* na recepção dos eventos internos das receptoras. Nesse caso, cada receptora tem o seu padrão.

Mensagem	X	YY	Ação	Som
Erro na impressora	A	01	Som e Tela	Som1
Impressora restabelecida	R	01	Som e Tela	Som1
Falha de bateria no receptor	A	03	Som e Tela	Som1
Restabelecimento de bateria no receptor	R	03	Som e Tela	Som1
Falha de comunicação com o Micro	A	05	Som e Tela	Som1
Restabelecimento de comunicação com o Micro	R	05	Som e Tela	Som1
Falha na rede AC do receptor	A	15	Som e Tela	Som1
Rede AC restabelecida no receptor	R	15	Som e Tela	Som1
Dado recebido com erro	T	10	Som e Tela	Som3
Falha na linha telefônica	T	20	Som e Tela	Som2
Restabelecimento da linha telefônica	R	30	Som e Tela	Som2
Chamada sem dado	T	40	Som e Tela	Som4
Sistema inicializado via reset	A	D0	Som e Tela	Som4
Celular/Módulo não informa sinal	A	02	Som e Tela	Som5
Celular/Módulo sem sinal	A	04	Som e Tela	Som5
Celular/Módulo com sinal	A	10	Som e Tela	Som5
Celular/Módulo desconhecido	A	16	Som e Tela	Som5
Falha na linha telefônica	A	30	Som e Tela	Som1

As receptoras reportam ao *CONDOR* as condições internas de operação: bateria fraca, falha de rede AC, sincronismo etc. Estes códigos devem estar de acordo com a programação feita no programa. O *CONDOR* já vem programado com os padrões recomendados pelos fabricantes. Aconselhamos aos usuários, que não estão familiarizados com estes códigos, a não efetuarem modificações. Isto poderá causar problemas nas mensagens de comunicação. As mensagens e os códigos são utilizados na geração dos relatórios de serviços.

Observe que existem os grupos das Receptoras Seriais e Receptoras IP. Dentro de cada grupo podem ser visualizados os eventos internos de cada uma delas. Novos eventos podem ser inseridos a medida que os fabricantes evoluam suas receptoras.

8.4 Setup – Protocolos

Esta tela apresenta as mensagens e os códigos dos eventos que são reconhecidos pelo *CONDOR* no instante da recepção de um evento (Alarme, Pânico, Emergência, Incêndio, Médico, Acesso, Serviços, Restauração e Teste). O *CONDOR* já vem programado com os códigos padrões recomendados pelos fabricantes das receptoras. Suporta os padrões de comunicação (3x1, 4x1, 4X2) na ficha 4x2, (4x2 rádio) na ficha 4x2(Aux), (ContactID) na ficha ContactID e (Modem IIIa2) na ficha Modem IIIa2.

Para as empresas que já possuem um monitoramento em operação, com outros códigos de eventos pré-estabelecidos, é necessário fazer uma reprogramação dessas tabelas. O procedimento para esta modificação é mostrado a seguir.

A ficha denominada **4x2** suporta os protocolos 3x1, 4x1 e 4x2, e é composta pelos campos descritos abaixo. A mesma descrição vale para a ficha **4x2(Aux)** que suporta os protocolos utilizados pelas receptoras RWN (Rotacional) e IGP8000 (Electronics Line).

Campo	Descrição
Mensagem	Texto livre que pode ser modificado pela empresa para adequar o código do evento a sua descrição. Esta mensagem será mostrada quando o código for recebido.
Código YY	Campo pré-programado que indica o código que está sendo recebido pelo painel do Cliente. Pode variar de 00 a FF. Não podem existir códigos duplicados.
Procedimento	Dropdown (idem ao campo Ação) que apresenta as opções de procedimentos a serem tomados em caso de Alarme, Pânico, Emergência, Médico, Incêndio, Acesso-in, Acesso-out, Serviço, Restauração, Teste e Nenhum, descritos para cada Cliente na tela de Cadastro.
Complemento	Campo numérico que, no caso de Alarme/Restauração, indica qual a Zona (descrita na tela de Cadastro) que está associada ao Código. No caso de Acesso-in e Acesso-out, indica qual o Usuário (cadastrado nos procedimentos de Acesso) fez a Abertura / Fechamento do local.

Campo	Descrição
Ação	Dropdown (idem ao campo Procedimento) que apresenta as opções de Ação a serem tomadas pelo *CONDOR*, quando ocorre a chegada do código daquele evento. As Ações possíveis são: Tela (relatório em tela sem som), Tela e Som (relatório em tela com som) e Nenhum (sem relatório em tela nem som). Independente da Ação escolhida todos os eventos são registrados na base de dados do sistema e podem ser acessados via relatórios.
Som	Dropdown (idem ao campo Procedimento e Ação) que apresenta 5 opções de sons (Som1, Som2, Som3, Som4 e Som5). Estes diferentes sons são utilizados para diferenciar o recebimento dos vários tipos de eventos (Alarme, Pânico, etc…)

A ficha **ContactID** apresenta os mesmos campos que o protocolo 4x2 e 4x2(Aux), exceto pelo campo *Complemento,* que não se aplica para este protocolo. Os demais campos têm o mesmo significado, conforme indicado na tabela acima.

A ficha **Modem IIIa2** apresenta os mesmos campos de Mensagem, Procedimento, Ação e Som existentes nos demais protocolos e já explicados na tabela acima. Porem foram inseridos os campos EE e YYYY característicos deste protocolo. O *CONDOR* já vem programado com um conjunto de eventos. Porem, caso haja necessidade da inserção de novos eventos, uma relação completa pode ser encontrada nos manuais das receptoras SUR-GARD MLR2 e BOSH D6600.

Aconselhamos aos Usuários que não estão familiarizados com estes códigos, e que estão iniciando uma operação, a não efetuarem modificações. Isto poderá causar problemas na recepção dos eventos. As mensagens e os códigos são utilizados na geração dos relatórios de eventos.

O *CONDOR* está preparado para selecionar automaticamente os diferentes protocolos, mesmo quando recebidos simultaneamente.

Os significados destes códigos podem ser editados e ajustados de acordo com o padrão que sua empresa já vem utilizando, através da coluna Procedimentos de cada protocolo.

8.5 Setup – Pessoal

A tela de cadastramento de pessoal permite a inserção de Operadores, Manutenção e Rondas.

Os Operadores são os Usuários responsáveis pelo manuseio do *CONDOR*. Eles podem ser cadastrados com um dos perfis: Operador, Administrador, Internet e Sistema.

O pessoal de Manutenção são os técnicos que irão a campo efetuar as tarefas de instalação e manutenção em campo. Eles estarão disponíveis para escolha na tela de Ordem de Serviço.

O pessoal de Ronda são os Vigilantes que irão fazer o atendimento aos eventos dos Clientes monitorados. Eles estarão disponíveis para escolha no ícone de preenchimento automático das observações de "Envio de ronda" da tela de recebimento de Eventos.

Os controles da tela são descritos a seguir.

Inserir: Cadastra um novo Usuário que terá permissão para acessar o sistema. O cadastro poderá ser feito em quatro Perfis de Acesso: Sistema, Administrador , Operador e Internet.

Deverão ser fornecidos um Usuário e uma Senha (Números e/ou Letras). Em seguida escolha o Perfil de Acesso e pressione *Inserir.*

Perfil de Acesso: Com o perfil do tipo *Sistema* o usuário poderá ter acesso irrestrito a qualquer parte do programa, podendo Inserir/Alterar/Remover Clientes e novos operadores, apagar relatórios, modificar o *Setup*, etc.

Com o perfil do tipo *Administrador* o usuário poderá fazer todas as operações, exceto modificar o *Setup*.

Com o perfil do tipo *Operador* o usuário poderá fazer somente as operações necessárias ao Monitoramento, sendo proibida qualquer modificação no *Setup* e *Cadastro* de Clientes. Alem disso, o usuário não terá acesso aos relatórios financeiros.

O perfil do tipo *Internet* não permitirá acesso ao programa *CONDOR*. Esta senha será somente utilizada para acesso ao Site www.monitoramento24h.com.br/<empresa>. Com ela será possível gerenciar o site de publicação dos Eventos na Internet. Para maiores informações veja o tópico: Geração do Arquivo CondorWeb.

Como sugestão deve-se cadastrar no perfil *Sistema* o gerente do monitoramento. Como *Administrador* o usuário responsável por cadastrar novos Clientes e gerar os relatórios. Como *Operador* os atendentes que operaram o sistema regularmente e como *Internet* o responsável por atualizar os dados no Site da WEB.

Importante: Não confie a senha com perfil de *Sistema* a Usuários que possam deixar a empresa. Todas as senhas são criptografadas na base de dados. Mesmo a FOR não terá acesso ao sistema para recuperar senhas perdidas.

Remover: Remove o Usuário (Operadores ou Manutenção) selecionado. Siga as instruções fornecidas nas telas seguintes. O programa não permite excluir todas as senhas do perfil *Sistema*, caso contrário você não mais teria acesso às telas de *Setup*.

Alt. Senha: Modifica a senha do Usuário selecionado. Siga as instruções fornecidas nas telas do sistema.

8.6 Setup – Padrão 1 e Padrão 2

Essa tela permite que sejam pré-definidos padrões de procedimentos para Alarme, Pânico, Médico, Incêndio, Serviço, Emergência, Acesso e Restauração. Esses padrões podem ser utilizados no momento do cadastramento de um novo Cliente.

Pode-se definir, por exemplo, o Padrão1 como sendo as providências a serem tomadas para o monitoramento com envio de viatura, e o Padrão 2 como as providências a serem tomadas para o monitoramento sem o envio de viatura. Assim, na inclusão de um novo Cliente a escolha de um dos padrões preencherá automaticamente os campos de procedimentos, agilizando o Cadastro.

Os procedimentos adotados como padrão no instante do cadastramento de um novo Cliente podem ser modificados posteriormente, caso seja necessário.

8.7 Setup – Cidades

A ficha Cidades permite o cadastramento de cidades, feriados nacionais, estaduais e municipais. Os feriados são utilizados pelo *CONDOR* para tratar de maneira correta as agendas de Abertura e Fechamento.

Observe que o cadastro de feriados vem inicialmente carregado somente com os feriados nacionais e imutáveis, como por exemplo, Natal, Ano Novo, etc. As cidades e os feriados estaduais e municipais devem ser cadastrados dependendo do local (estado e município) onde a empresa atua.

Cadastre primeiramente os municípios onde o seu monitoramento atua. Isso pode ser feito conforme descrito mais abaixo.

Cadastre em seguida os feriados estaduais e municipais. Cadastre somente os municípios onde sua empresa possui Clientes. A cada nova cidade cadastrada serão automaticamente designados os feriados nacionais e estaduais. Caso algum desses feriados não se aplique a este município, basta excluí-lo.

Lembre-se de cadastrar o município antes de utilizá-lo. Somente assim ele estará disponível como opção no dropdown no momento do cadastramento do Cliente.

Os controles *Remover*, *Inserir* e *Alterar* são aplicados somente para as localidades (Municípios). Os cadastramentos de feriados são feitos diretamente na tabela superior. Deve-se definir somente a Data (dia e mês) e Descrição. A Abrangência será determinada pela escolha que foi feita no campo Abrangência na parte inferior da tela. Ela pode ser nacional (vale para todos os estados e municípios), estadual (vale somente para o estado indicado) e municipal (vale somente para a localidade indicada).

Para inserir um novo município:

a. Marque a opção *Municipal* no campo *Abrangência*.
a. Selecione o estado no *dropdown*.
b. Clique no botão *Inserir*.
c. Escreva o nome da nova cidade.
d. Selecione a opção "Discar DDD" caso a cidade possua o mesmo DDD da cidade do monitoramento e seja necessário discar o DDD para fazer uma chamada para o cliente desta cidade. Isto ocorre para cidades que possuem o mesmo DDD mas distam mais de 50Km uma da outra.
e. Clique em *Salvar*.

Por questões de integridade não é permitido remover um Município que está sendo utilizado por algum Cliente.

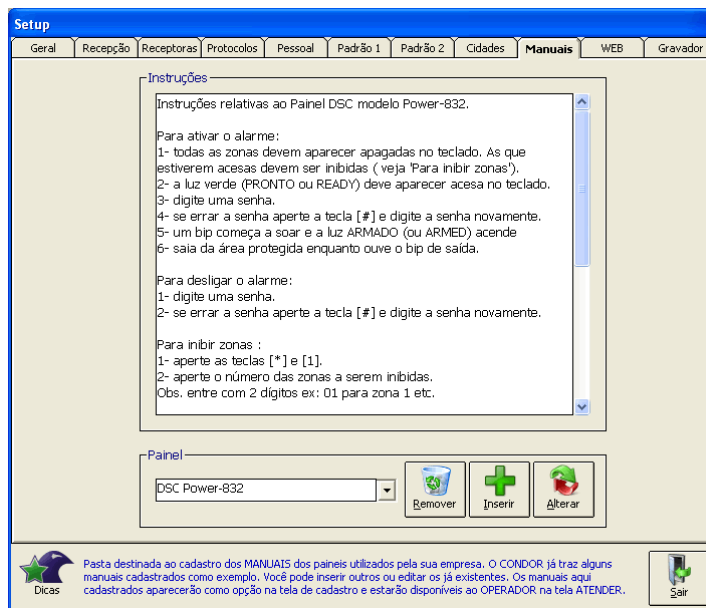
8.8 Setup – Manuais

A ficha Manuais permite que sejam cadastrados os manuais dos painéis de alarme utilizados por sua empresa. Estes painéis são associados aos Clientes no momento do cadastramento.

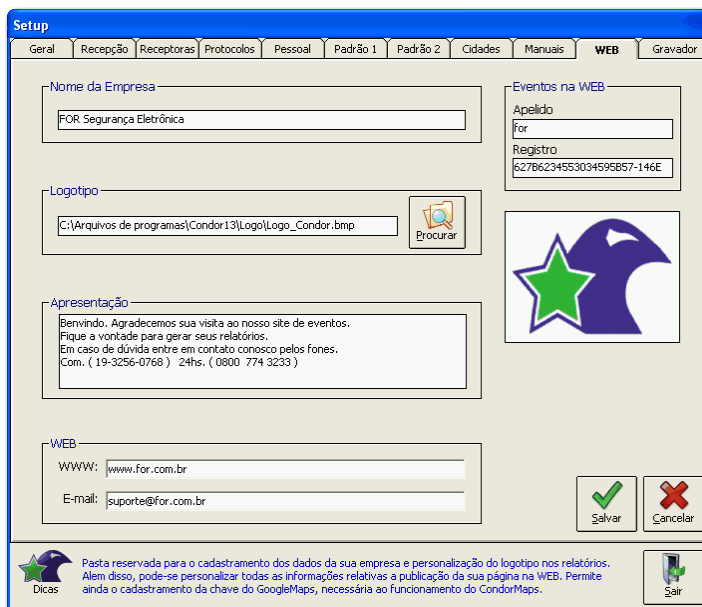
Através da tela de Atendimento os manuais podem ser consultados, *On line*, para cada Cliente.

Os manuais devem ser escritos de modo a possibilitar ao operador do monitoramento instruir o Cliente durante o processo de atendimento.

Lembre-se de cadastrar o manual de um novo painel antes de utilizá-lo. Somente assim ele estará disponível como opção no momento do cadastramento do Cliente.

A tela de cadastramento dos manuais é mostrada a seguir.

Caso o manual esteja atribuído a algum Cliente (tela de Cadastro), sua remoção não será permitida.

8.9 Setup – WEB

A ficha WEB permite que sejam cadastrados os dados relativos a sua empresa. Esses dados serão utilizados nos relatórios impressos e na página da Internet, onde os Clientes da sua empresa poderão consultar os eventos ocorridos no alarme.

Nome da Empresa: Nome que será utilizado em todos os relatórios impressos gerados pelo *CONDOR*. Este nome também será apresentado no *site* da Internet.

Logotipo: Caminho onde está localizado o logotipo da sua empresa. Este logotipo será apresentado em todos os relatórios gerados pelo *CONDOR*. Será utilizado na página da Internet. O logotipo pode ser fornecido no formado bmp, jpg ou gif. Esse último é ideal para apresentação na Internet por ser de tamanho reduzido.

Apresentação: Texto que será mostrado ao seu Cliente quando ele acessar o site da Internet para pesquisar os eventos ocorridos no painel. Funciona como se fosse um texto de boas vindas. É uma propaganda da sua empresa.

WEB: Campos que armazenam o endereço de um site (www) e um endereço de um e-mail. O endereço www será utilizado na página da WEB como link (ligação) para a página da sua empresa. O endereço de e-mail será utilizado para que seu Cliente possa enviar algum comunicado à sua empresa, direto da página da Internet.

Eventos na WEB: Os campos “Apelido” e “Registro” identificam a sua empresa na Internet. Eles serão cadastrados pela FOR Segurança junto ao provedor WEB. Estes dados serão utilizados para compor a URL (caminho) e o registro de acesso ao site de eventos personalizado para a sua empresa. Com isso, sua empresa poderá publicar os eventos na Internet, mesmo não possuindo uma Página na WEB. Na tela acima mostra o Nome na WEB como sendo “teste”. Assim a URL para a página de eventos da empresa “teste” será: http://www.monitoramento24h.com.br/teste. A publicação dos eventos na WEB requer a contratação de um serviço mensal adicional, não incluso na Licença de Uso do Programa.

Caso o *CONDOR* detecte o correto preenchimento dos campos “Apelido” e “Registro” e a estação for servidora conectada na WEB, o ícone do GLOBO da tela principal será mostrado. Caso qualquer dos elementos (“Apelido” e “Registro”) e acesso WEB não estiver presente o GLOBO não irá aparecer, indicando impossibilidade de *Upload* do arquivo “CondorWeb.txt” no provedor.

8.10 Setup – Gravador

A ficha Gravação permite que sejam configurados os modens para discagem automática, bem como os parâmetros que determinam a qualidade da gravação da comunicação entre o operador e o cliente.

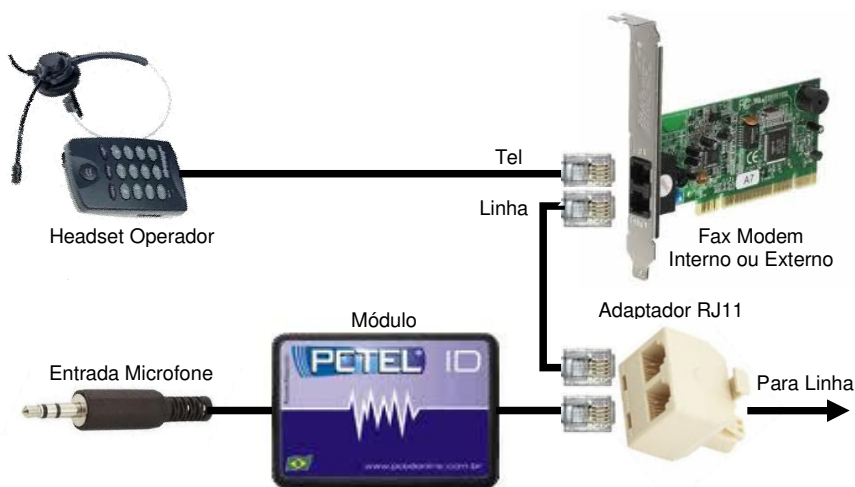
Modens de Discagem: Os fax-modens deverão estar instalados em cada estação onde se deseje efetuar discagem automática (modens Dial Up 1 e 2).

A instalação dos modens (fax-modem) pode ser feita internamente ao micro, ou externamente, conectados via porta serial ou USB. Para que o *CONDOR* identifique-os corretamente eles devem estar instalados e funcionando no Windows.

A configuração dos modens Dial Up 1 e 2 é dividida em 3 blocos: comunicação (Porta, Velocidade, Dados, Paridade, Stop bit e Prefixos), códigos de discagem (CSP, DDD e PABX) e forma de discagem (Tom e Pulso). A configuração permite que, além dos parâmetros de comunicação, pode-se determinar os prefixos dos telefones que serão discados por cada um deles. Cada prefixo (primeiro digito do telefone) somente pode estar em um dos modens. Os números disponíveis para discagem serão aqueles cadastrados nos campos **Tel1, Tel2 e Contatos** da tela de recepção de eventos.

A configuração dos códigos de discagem permite que o *CONDOR* identifique automaticamente a necessidade do uso ou não da operadora (CSP – Código de Seleção de Prestadora) através do DDD da localidade onde o monitoramento está instalado e do telefone para onde a chamada está sendo feita. Para que este processo funcione corretamente, preencha também na ficha "Setup>Cidades" a indicação se é necessário ou não a discagem do DDD para aquela Cidade. Isto é necessário pelo fato de que mesmo para cidades com o mesmo DDD é necessário utilizar na discagem uma Prestadora (Operadora) e o DDD.

O campo PABX permite que a discagem seja feita através de um ramal ou de uma linha direta. Caso esteja utilizando uma linha direta este campo deverá permanecer em branco. Se estiver utilizando um PABX, preencha este campo com o dígito a ser discado para acessar a linha externa (normalmente 9 ou 0).

O sistema de gravação implementado no *CONDOR* requer a utilização de um hardware externo que possibilite a extração do sinal de voz da linha telefônica e aplique na entrada do microfone da placa de som da Estação. Este hardware, de baixo custo (tipo PCTEL ID USB http://www.pctelonline.com.br), pode ser facilmente encontrado no mercado. O diagrama de conexão do hardware externo é mostrado na figura abaixo.

Obs: O cabo USB do módulo deve ser deixado desconectado. Não é utilizado pelo *CONDOR*.

Parâmetros de Gravação: Os parâmetros de gravação determinam a qualidade da digitalização mp3, o dispositivo de entrada, o caminho onde os arquivos serão gravados, o

volume do som, o tempo mínimo para a geração do arquivo e a opção de se iniciar a gravação assim que a discagem automática é completada.

A Qualidade – MP3 irá depender da "Taxa de Amostragem" e da "Taxa de bits", utilizada. Quando maior estes valores melhor a qualidade da digitalização e melhor a qualidade da gravação. Consequentemente, maior será o arquivo MP3 gerado, ocupando mais espaço em disco. Após vários testes definimos como padrão 32.000 Hz para Taxa de Amostragem e 96 Kbps para Taxa de bits. Estes valores apresentam uma boa relação entre qualidade da voz e o tamanho do arquivo gerado.

A escolha da Placa de Som deverá ser feita através do dropdown. Nele serão apresentados todos os dispositivos de som existentes no Servidor. Deve-se escolher aquele relacionado a entrada do microfone onde o dispositivo externo está ligado (diagrama acima). Em caso de dúvida faça alguns testes para descobrir em qual deles o microfone esta conectado.

O ajuste do volume irá depender da placa de som e do dispositivo externo utilizado para extrair o sinal de voz da linha telefônica. Sugerimos fazer alguns testes com diferentes níveis de volume para determinar o melhor valor.

A opção Habilitar Gravação Automática permite escolher se a gravação irá ser iniciada automaticamente após a discagem feita pelo Modem de Discagem, ou será iniciada manualmente pelo Operador (através do botão Gravar das telas de Acesso e Eventos) somente quando for iniciada a conversa com o Cliente.

O campo Tempo Mínimo de Gravação (seg.) define a partir de quantos segundos o arquivo gerado deverá ser armazenado. Definimos como padrão 5s. Isto significa que qualquer gravação cujo tempo mínimo seja menor ou igual a 5s será descartado.

O Diretório de Gravação define o local onde os arquivos de voz serão armazenados. Como padrão os arquivos serão gravados no subdiretório criado com o número da conta do Cliente dentro do diretório "Gravacoes", onde o *CONDOR* foi instalado.

O botão *Procurar* permite a escolha de qualquer outro diretório na Estação ou na rede. Os arquivos voz possuem uma nomenclatura estruturada da seguinte maneira:

9999_20110806_095059.Mp3

Onde

9999 representa o número da conta do Cliente.

20110806 representa o ano 2011, o mês 08 e o dia 06 em que o arquivo foi gerado.

095059 representa a hora 09, os minutos 50 e os segundos 59 em que o arquivo foi gerado.

Com isso, pode-se identificar facilmente cada arquivo, alem de assegurar que não haverá duplicidade de nomenclatura ao longo do tempo. O arquivo voz pode ser enviado por email ao Cliente, que poderá reproduzi-lo facilmente no Windows Media Player.

Atenção 1: O *CONDOR* fará a exclusão dos arquivos de voz antigos à medida que os eventos relacionados a eles forem sendo apagados pelo processo de limpeza de dados. Os parâmetros de limpeza de dados são definidos pelas opções da pasta *Limpeza Dados* da tela *Serviços,* acessada pelo botão *Serviços* da tela principal.

Atenção 2: O *CONDOR* não efetua Backup (automático ou manual) dos arquivos de voz devido ao tamanho que o diretório "Gravacoes" poderá atingir. Se sua empresa achar isso necessário ele dever ser feito periodicamente pelo administrador do ambiente.

9. Opção Serviços

O controle **Serviços** somente poderá ser acessado quando uma senha de perfil *Sistema* ou *Administrador* estiver sendo usada.

Este controle possibilita as seguintes operações:

a. Backup & Restore.

b. Sincronismo.

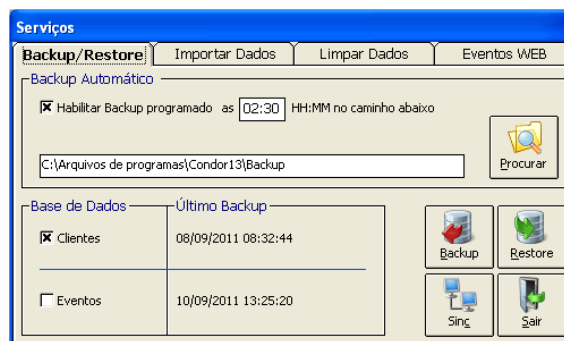
c. Importação de Dados de Clientes e Eventos do *CONDOR 12*.

d. Importação de Dados de Eventos do *CONDOR 13*.

d. Limpeza da Base de Dados (manual ou automático).

e. Geração do arquivo CondorWeb.txt (manual ou automático).

f. Transferência do arquivo CondorWeb.txt para o provedor (manual ou automático).

9.1 Backup & Restore

Para que as funções acima estejam habilitadas é necessário que você seja um usuário com categoria “Sistema” e que a estação esteja selecionada como “Cadastro”. A seleção da estação como “Cadastro” pode ser feita na tela “Setup>Geral”.

Backup Automático: Campos que controlam o comportamento do backup automático do programa. Se o indicador de *Habilitar Backup programado* estiver selecionado (marcado) pode-se determinar o horário em que ele ocorrerá (00:00 a 23:59 horas). Este horário determina também o momento em que o *Backup* de segurança e limpeza do Banco de Dados são executados.

O **botão Procura**r possibilita a busca de um caminho onde se deseja que o *Backup* seja gravado. O caminho escolhido pode ser no micro local ou em outro local na rede. O Backup programado ocorrerá para os Clientes (Clientes13.Bak) e Eventos (Eventos13.Bak). O *CONDOR* mantém os arquivos de Backup gerados nos últimos 30 dias. Para isso a nomenclatura dos arquivos de Backup possuem a seguinte formação: “Clientes13_06_06_2011.Bak” e “Eventos13_06_06_2011.Bak”.

Independente da indicação de *Habilitar Backup programado* estar ou não selecionada, o *CONDOR* realizará um *Backup* de Segurança de hora em hora no diretório de “c:\Arquivo de programas\Condor 13\Seguranca”.

A estação que controla todo o processo de Backup programado é a estação Servidora, ou seja, aquela onde as receptoras estão conectadas.

Base de Dados: Campos que permitem selecionar a base de dados que será objeto de uma operação de *Backup*, *Restore* ou *Sincronismo*. O *CONDOR* opera com 2 bases de dados: Clientes13_Data.mdf e Eventos13_Data.mdf.

A Função **Backup** é utilizada com duas finalidades. Efetuar cópia dos dados de cadastro (Clientes) para um local seguro (outra pasta no próprio Micro, ou em um outro local da rede) e efetuar cópia dos eventos ocorridos nestes Clientes. A escolha é feita na própria tela (Clientes ou Eventos) no campo Base de Dados.

Para efetuar backup em um outro Micro da rede certifique-se de que você tem permissão para escrever no diretório de destino deste local.

Além disso, pode-se programar o *CONDOR* para que, periodicamente, esta operação seja executada automaticamente. O Backup programado salva em um diretório do próprio Micro os dados dos Clientes (Clientes13.Bak) e os Eventos (Eventos13.Bak). Lembre-se de que o cadastro de seus Clientes é a informação mais importante para a sua empresa.

A função **Restore** é oposta a função **Backup**. Uma vez feito um Backup (em um CD, outro diretório no próprio Micro ou na rede), os dados poderão ser recuperados através dessa função. Localize o arquivo Clientes13.Bak (Cadastro) ou Eventos13.Bak (Eventos), copie-os para uma pasta temporária do Micro onde o gerenciador de Base de Dados está instalado e pressione o botão **Restore**. Siga as instruções do programa.

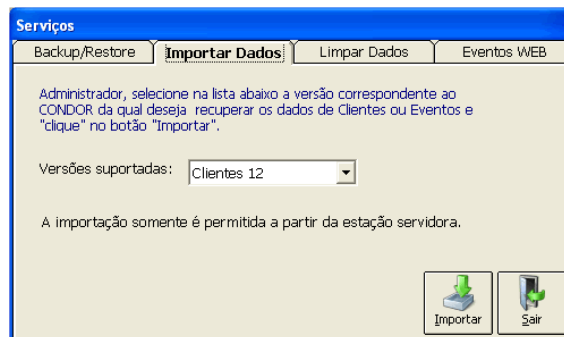
ATENÇÃO: esta operação substitui inteiramente a base de dados anterior. As informações das situações de últimas Aberturas/Fechamentos, últimas atividades, autoteste e configurações de rede serão perdidas.

A função **Sincronizar** somente atua sobre a base de Clientes, e é similar a função **Restore**. A diferença está no fato que apesar da base de dados ser substituída, com as inclusões/exclusões/modificações de Clientes, as informações da situação de Abertura/Fechamento, últimas atividades, autoteste e configuração de rede **não são perdidas**. Ela somente poderá ser executada entre bases de mesma versão e revisão.

A função Sincronizar deve ser utilizada quando um novo Cliente é cadastrado, ou correções no cadastro são efetuadas em um outro Micro (que não esteja em rede) e deseja-se transferir esses dados para o monitoramento.

ATENÇÃO: esta operação somente mantém os dados vindos de uma direção, ou seja, dados cadastrados em um outro Micro são transferidos para o monitoramento. Caso tenha ocorrido alguma modificação no cadastro feita no Micro do monitoramento, esta modificação será perdida.

9.2 Importar Dados

A função **Importar Dados** possibilita a recuperação dos dados de Clientes e Eventos da versão anterior do *CONDOR*. O arquivo selecionado para importação deverá ser de um dos tipos listados no dropdown da tela abaixo.

Importante: A importação de dados de versões anteriores ao não listadas na tela acima não poderá ser efetuada diretamente pelo programa. Assim, as Empresas que necessitarem importar Dados de versões não listadas deverão contatar a *FOR Segurança*.

Faça a importação dos Dados somente uma vez. Caso ocorra erro no processo de importação comunique a *FOR*.

9.3 Limpar Dados

A função de limpeza de dados é de grande importância na manutenção do seu sistema de monitoramento.

Considerando que os recursos de processamento e armazenamento do Micro são finitos, o *CONDOR* permite que seja programado o tempo que se deseja manter os dados guardados em sua base (Eventos13_Data.mdf).

Através da tela mostrada abaixo pode-se programar um tempo (em dias) para a manutenção de cada tipo de evento. A operação de limpeza ocorrerá em um horário sincronizado com o horário estipulado para o Backup programado. Caso não seja selecionado o Backup programado a limpeza do banco ocorrerá diariamente as 02:30h.

Os eventos com datas anteriores ao limite estipulado (em dias) serão permanentemente removidos da base de dados de Eventos.

Após a programação do horário de Backup e dos tempos para Limpar Dados, o controle ficará automaticamente gerenciado pelo *CONDOR*.

Como padrão o *CONDOR* vem programado para manter os últimos 90 dias de informação para cada tipo de evento, exceto o Histórico de Inativos com 180 dias. Fica a critério da sua empresa configurar um tempo maior ou menor para a manutenção dos dados, lembrando que a quantidade de dados mantida na base interfere na performance do programa.

O **botão Remover** efetua a limpeza imediata da base de dados mantendo somente os eventos dentro do número de dias anteriores a data de hoje especificado para cada evento.

O evento do tipo **Alarme** remove também os eventos de **Restauração**. O evento do tipo **Operação** remove também as **Anotações** feitas pelos operadores.

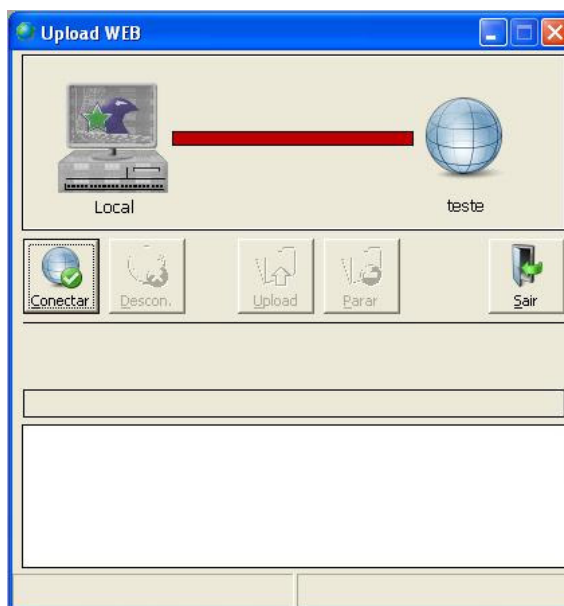
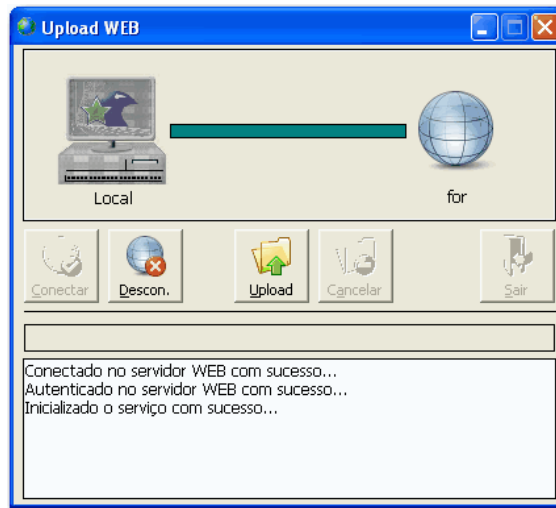
A estação que controla todo esse processo automático de limpeza é a estação Servidora, ou seja, aquela onde as receptoras estão conectadas.

9.4 Eventos WEB

Para que esta pasta possa ser utilizada é necessário que sua empresa possua acesso ao site www.monitoramento24h.net.br. Caso seja de seu interesse publicar os eventos na WEB para que seus clientes emitam os próprios relatórios, entre em contato com a FOR. A ficha *Eventos WEB* é utilizada para atualização dos eventos na WEB. A atualização pode ser feita de forma automática ou manual.

A atualização automática pode ser feita em até dois horários. Para isso marque o *Check Box* “Atualizar eventos na WEB as...” e preencha o horário que você deseja atualizar. O *CONDOR* fará todo o procedimento automaticamente.

Para a atualização manual siga o seguinte procedimento:

1. Pressione o botão *Gerar WEB*. Será aberta uma janela solicitando a indicação de um diretório onde o arquivo “CondorWeb.txt” será armazenado. Escolha um local de sua preferência.
2. Após a geração do arquivo “CondorWeb.txt” pressione o botão *Upload*. A tela a seguir será mostrada.

3. Pressione o botão *Conectar*. Se o registro na WEB (autorização para acesso ao provedor, cadastrado em Setup > Empresa), estiver correto a tela a seguir será mostrada.

4. Pressione o botão *Upload*. Será aberta uma tela de busca de arquivo onde você deverá apontar para o arquivo "CondorWeb.txt" gerado anteriormente. Ao se clicar em *Salvar* na tela de seleção a transferência do arquivo será iniciada.
5. Caso deseje interromper o processo de transmissão clique em *Parar*. Ao final da transmissão clique em *Descon* e *Sair*.

10. Opção Cadastro

Cadastro

O botão **Cadastro** é utilizado para inserir/excluir/modificar os dados dos Clientes no sistema.

Será aberta uma nova tela, como mostrado abaixo, onde os dados relativos aos Clientes deverão ser preenchidos. Na metade superior da tela você irá encontrar as fichas correspondentes a: *Dados do Cliente*, *Dados do Monitoramento*, *Dados da Instalação*, *Recados* e *Agendamentos*.

Na parte inferior da tela você poderá cadastrar informações importantes para o rápido atendimento das ocorrências, tais como: *Ponto de Referência*, *Melhor Caminho*, *Contatos*, *Procedimentos* e a *Distribuição das Zonas*.

Esses dados serão utilizados na geração dos relatórios de ocorrência. Sendo assim, o correto preenchimento destas informações determinará a qualidade do atendimento.

10.1 Dados do Cliente

Código: números de 0001 a 9999 que representa o código de monitoramento do Cliente. O sistema não permite o código 0000 ou duplicado. O código 0000 é reservado para comunicação entre as receptoras e o *CONDOR*.

Cliente: nome do Cliente ou local onde o alarme está instalado. Um Cliente pode ser buscado através dos mecanismos do dropdown (lista), das setas, através do código ou digitação direta. Para a busca através do código proceda da seguinte maneira:

a. Pressione o ícone da borracha (limpa os campos Código e Cliente).
b. Digite o código do Cliente.
c. Pressione o ícone do binóculos (procurar).

Se existir o Cliente cadastrado os dados serão mostrados, caso contrário será emitido a mensagem de “Cliente não cadastrado”.

Para a busca através da digitação direta preencha o nome do Cliente. A medida que a digitação vai ocorrendo o *CONDOR* preenche automaticamente o dropdown com as possibilidades fonéticas até aquele momento. Este processo permite uma busca rápida do Cliente.

Tel1, Tel2, End, Bairro, Cidade, CEP, CPF/CNPJ, Contato e E-mail: são dados cadastrais relativos ao Cliente. O telefone deverá ser inserido iniciando-se a digitação da esquerda para a direita, sempre incluindo o DDD. Ex: (19) 32560768_ (para 8 dígitos) e (11) 982560768 (para 9 dígitos). O ponto separador dos 4 últimos não será mostrado nas telas de cadastro. Ele somente será mostrado nas telas de atendimento.

End, Bairro, Cidade e CEP (para geração de etiquetas): são dados cadastrais, que se preenchidos, serão utilizados na geração da etiqueta para a mala direta. Estes dados devem ser deixados em branco quando o endereço de correspondência for o mesmo local da instalação, já preenchidos na parte superior da tela de cadastro.

10.2 Monitoramento

A tela abaixo permite que você cadastre os dados relativos ao monitoramento.

Senha: registra a *Pergunta* e *Resposta* acordados com o Cliente. É utilizada para validação do Cliente em casos de Alarme, Pânico, Acesso, etc.

Internet: são dados de *Usuário* e *Senha* para acesso do Cliente no site da Internet. Esses dados devem ser passados ao Cliente para que ele possa acessar os eventos remotamente. Observe que neste caso sua empresa deverá ter providenciado a estrutura de acesso a Internet junto a FOR.

Contrato: são dados relativos ao contrato de monitoramento. Através da *Data de Início* e *Duração* (em meses) o *CONDOR* gera relatório que possibilita o controle dos vencimentos dos contratos. O *Valor* é utilizado na geração do relatório financeiro.

Coordenadas GPS: são dados relativos as coordenadas *GPS* (*latitude* e *longitude*), calculadas ao se pressionar o botão *GPS*. Essas coordenadas são utilizadas pelo aplicativo *CondorMaps* para o posicionamento dos Clientes no mapa do local. Para que o botão seja habilitado e as coordenadas calculadas será necessário configurar os seguintes campos:

- *Conexão Internet* na tela *Setup* > *Geral*
- Selecionar uma *Receptora IP* na tela Setup>Recepção

Depois de pressionado o botão *GPS,* em alguns segundos as coordenadas *Lat* e *Lng* serão calculadas. Em seguida pressione o botão *Map* para visualizar o posicionamento do Cliente na tela do *CondorMaps*. Esta conferência é de extrema importância, visto que, dependendo do endereço cadastrado, o cálculo das coordenadas GPS poderá ser precisa, interpolada, centro geográfico ou aproximada.

Caso não se consiga calcular corretamente as coordenadas através do *CONDOR* + Google Maps, será necessário a ida até o local com um equipamento GPS para obter as coordenadas corretas. De posse dessas coordenadas pode-se inseri-las diretamente no *CONDOR*.

Ao final desta operação pressione o botão *Salvar* para que as coordenadas sejam atribuídas ao Cliente.

Esta operação necessita ser feita somente uma única vez, preferencialmente no momento do cadastro do Cliente.

Informações para Download: são armazenadas as informações do Telefone, Código de Acesso e Código do Painel para a operação de Download. Estes dados são somente para consulta, pois o *CONDOR* não efetua a operação de Download. O telefone deverá ser inserido iniciando-se a digitação da esquerda para a direita, sempre incluindo o DDD. Ex: (19) 32560768_ (para 8 dígitos) e (11) 982560768 (para 9 dígitos).

GSM-IMEI: são campos de controle dos comunicadores IP. Quando um comunicador IP envia um evento ao monitoramento para um cliente cadastrado, o número IMEI que identifica o equipamento que enviou o evento é automaticamente cadastrado neste campo. Caso a opção *Bloquear* estiver selecionada o registro é aceito mas a comunicação com o módulo IP não é recusada.

Mensagem de Bloqueio: é um controle que, quando assinalado, indica que o Cliente está na condição Bloqueado. Assim, na ocorrência de um evento de Alarme, Pânico, Acesso, Serviço, etc. o *CONDOR* fará uma recepção normal do evento, inclusive com registro em relatório.

Porém, aparecerá um aviso na tela que o Cliente está Bloqueado. Nesse caso, fica a critério da sua empresa atender o chamado ou não. A tela abaixo exemplifica a mensagem que será mostrada sobre o relatório de recepção.

10.3 Dados da Instalação

A tela abaixo permite que você cadastre os dados relativos a instalação do Cliente.

Esses dados serão úteis quando ocorrer um pedido de manutenção, pois pode-se verificar com precisão qual equipamento foi instalado, e se existe alguma pendência.

Observe que o campo *Painel* é um campo não editável. O *Painel* é selecionado de uma lista, previamente cadastrada, na tela de *Setup > Manuais*. A escolha do *Painel* nesta tela irá definir a correta apresentação do manual de operações na tela de *Atendimento*.

Os dados sobre GPRS-IP, relativos a Marca, Número do Chip e Operadora servem para gerar os relatórios de cadastro dos módulos e serão utilizados na verificação da condição de conexão de cada um deles.

10.4 Recados

A tela abaixo é destinada ao cadastramento de recados temporários solicitados pelos Clientes, como por exemplo: Cliente liga para o monitoramento avisando que estará viajando na semana seguinte e que poderá ser encontrado no telefone (19) 3256-6048. A mensagem de recado pode ser preenchida em dois locais: na tela de cadastro, pelo administrador, ou na tela de atendimento pelo operador.

A mensagem será mostrada na tela de ocorrências, dentro do intervalo de datas especificado pelas datas Inicial e Final. Fora do intervalo compreendido entre essas datas a mensagem não mais será mostrada, mesmo estando cadastrada.

10.5 Agendamentos

A tela abaixo é destinada ao agendamento dos horários para o controle de Abertura e Fechamento e verificação da atividade do painel do Cliente.

Para cada Cliente pode-se definir se ocorrerá o controle de Abertura e Fechamento, individualmente, para cada dia da semana e feriados. O controle pode ser efetuado em até 3 intervalos de tempo para cada dia onde ocorrerá a *Abertura* do Painel (desativação), e até 3 intervalos onde ocorrerá o *Fechamento* do Painel (ativação). Observe que, uma vez programado estes intervalos de tempo, o Painel do Cliente deverá estar habilitado a transmitir os eventos do tipo Acesso.

Como o controle pode ser feito dependendo do dia da semana, se a opção de um determinado dia e um determinado tipo (Abertura ou Fechamento) não estiver marcada, não haverá controle de Abertura ou Fechamento. Assim, todo evento de acesso recebido neste dia somente será registrado na base de dados, mas nenhum aviso será mostrado ao operador, exceto uma mensagem de rodapé. Esta função pode ser utilizada em locais onde se deseja gerar relatório de Abertura e Fechamento, sem o controle de agenda ou intervenção do operador.

Se a opção do dia estiver marcada para o tipo Abertura ou Fechamento, mas nenhum intervalo for programado, todo evento de acesso do tipo Abertura ou Fechamento recebido para este cliente provocará a abertura da tela de ocorrência. Isto significa o dia esta sendo controlado, porem não existe intervalo de tempo permitido, como mostrado para o domingo e feriado da figura abaixo.

Se a opção do dia estiver marcada, e um ou mais intervalos programados, os eventos de Abertura e Fechamento ocorridos dentro desses intervalos não exibirão uma tela de ocorrência, porem serão registrados na base de dados. Observe que para os feriados o controle da agenda irá verificar a relação de feriados cadastrados na tela de *Setup* > *Cidades*. Caso um feriado (Nacional, Estadual ou Municipal) esteja cadastrado para este dia, ele será tratado de acordo

com o intervalo cadastrado na opção *Feriado (Fer)*, tanto para a Abertura quanto para o Fechamento.

O preenchimento da agenda habilita ainda a verificação da situação (Aberto/Fechado) do painel do Cliente, mostrado através do semáforo nas telas *Atender* e recebimento de *Eventos* (Alarme e Acesso).

A agenda permite também o controle da Abertura ou Fechamento, cujo intervalo se inicia em um dia e terminam no dia seguinte. Um exemplo disso é o cliente que tem o Fechamento ocorrendo entre as 23:00h de hoje e 01:00h de amanhã, de segunda a sexta feira. A programação que possibilita este controle é mostrada na tela abaixo.

Observe que quando o final do período de um dia se encerra as 24:00h e o início de um período do dia seguinte se inicia as 00:00h, isto significa que não existe uma descontinuidade entre estes períodos e, portanto, o período considerado será a soma dos dois períodos.

Na tela acima os períodos de 23:00h as 24:00h e 00:00h as 01:00h, na verdade, significa um período contínuo de 23:00h as 01:00h.

Para agenda de Abertura existe a indicação de *Controla a não Abertura*, que quando selecionada provoca a geração de um evento de “Não ocorreu abertura de acordo com a agenda”, quando o intervalo programado for excedido e a abertura não ocorreu.

10.6 Agendamentos (Atividade)

Para cada Cliente pode-se definir se haverá o controle do envio do código de Teste Periódico via linha telefônica. Essa função permite verificar se um Painel está em comunicação com o monitoramento ou não. Pode-se definir o controle de atividade (autoteste) em minutos (1 a 59), horas (1 a 23) ou em dias (1 a 30), marcando a opção desejada. Esta periodicidade deverá estar de acordo com a programação do Painel do Cliente. O cronômetro interno do programa suporta um atraso de até 1 minuto em qualquer das opções. Após este tempo é gerado automaticamente um evento de falha de comunicação e o Cliente é inserido na *Lista de Inativos*.

A mesma funcionalidade pode ser obtida na verificação da comunicação IP. O intervalo de verificação pode variar de 1 a 59 minutos. Neste caso, o Cliente com falha de comunicação IP é inserido na *Lista de Inativos IP*.

Os eventos de Inatividade são independentes para linha telefônica e IP. Observe que as funções podem ser ajustadas para cada Cliente individualmente.

O Cliente é retirado da *Lista de Inativos* ou *Lista de Inativos IP* quando um evento válido é recebido pela linha telefônica ou pela rede IP.

Na tela de *Setup>Geral* pode-se definir se somente o evento de auto-teste é valido como teste de comunicação ou qualquer evento recebido deve ser considerado para esta finalidade.

10.7 Dados para o atendimento

A parte inferior da tela de Cadastro armazena as informações destinadas a auxiliar o operador a guiar o pronto atendimento ao Cliente. Apesar de auto-explicativos, descrevemos abaixo os campos de cada ficha.

Referência: informação que facilita a localização do imóvel pelo pronto atendimento.

Melhor Caminho: rota preferencial que o atendimento deverá seguir desde o ponto inicial até o local do Cliente. Isso reduz o tempo de atendimento, melhorando o desempenho da equipe.

Contatos: deve ser preenchido com nome, relação (proprietário, gerente, funcionário, etc.) e telefone. Deve-se preencher em ordem de prioridade de chamada em caso de necessidade de contato.

Nome	Relação	Telefone
José Domingos Favoretto Jr.	Gerente	(19) 3256-0768
Marco Antonio Ongarelli	Gerente	(19) 3256-6048
Vera Lucia	Secretária	(19) 3256-0768
Nilson Donell	Técnico	(19) 3256-6048

Observe que o tamanho dos campos Nome (30 caracteres), Relação (20 caracteres) e Telefone (17 caracteres) foram projetados para garantir a impressão dos mesmos em outras telas e relatórios do programa.

ATENÇÃO: o correto cadatramento dos números de telefone, incluindo o DDD, permite o uso da função de discagem automática diretamente da tela de Eventos. Não se deve cadastrar dois números telefônicos por linha, ou números telefônicos inválidos.

O telefone deverá ser inserido iniciando-se a digitação da esquerda para a direita, sempre incluindo o DDD. Ex: (19) 32560768_ (para 8 dígitos) e (11) 982560768 (para 9 dígitos)

Procedimentos: descrição dos procedimentos que o operador deverá seguir em casos de Alarme, Pânico, Médico, Incêndio, Serviços, Emergência, Acesso e Restauração.

Descrição	Telefone
Telefonar para o local e pedir a palavra chave	(19) 3256-0768
Se não atender ou não dizer a palavra, enviar viatura	
Se constatado tentativa de invasão, avisar contatos	
Perguntar ao contato se deseja que chame a polícia	190
Caso tenha ocorrido alguma coisa, permanecer no local	

Procedimentos > Acesso: descrição dos procedimentos para acesso ao local. Permite o cadastramento dos **Usuários** com permissão de acesso. Observe que neste caso o número do usuário corresponde ao número do código de acesso programado no painel do Cliente. Assim, 0 = Usuário mestre, 1 = Código de acesso 1, etc.

Descrição
Verificar se o Usuário tem permissão para acesso
Se negativo, avisar contato e enviar viatura
Pernanecer no local dando suporte

Usuários		
No.	Nome	Relação
1	Favoretto	Gerente
2	Ongarelli	Gerente
3	Vera	Secretária
4	Nilson	Técnico

Alem disso, o tamanho dos campos Nº (3 caracteres), Nome (25 caracteres) e Relação (20 caracteres) foram projetados para garantir a impressão dos mesmos em outras telas e relatórios do programa

Distribuição das Zonas: descrição de até 128 (cento e vinte e oito) zonas (locais onde estão instalados os sensores), e o tipo de sensor utilizado. Essas informações são passadas aos relatórios e a tela de recebimento de eventos. A navegação poderá ser feita através das setas laterais, em blocos de 16 zonas.

10.8 Botões de controle: Ficha, Etiqueta, Remover, Inserir, Alterar e Sair

Controle que quando pressionado permite selecionar a ficha **Resumida** ou a relação de **Procedimentos** do Cliente selecionado. Estes relatórios devem ser arquivados em local seguro, pois possibilita o atendimento em situações de emergência (caso ocorra um problema no Micro que impossibilite sua utilização). Neste caso, o atendimento poderá ser efetuado com o auxílio das fichas e do painel da receptora. A relação de procedimentos pode ser assinada pelo Cliente e ser incluída como anexo do contrato de prestação de serviço.

Controle que gera etiquetas para postagem de correspondências (mala direta). Os dados são retirados das telas de cadastro. Siga as instruções fornecidas pelo programa.

Controle que remove permanentemente os dados cadastrais de um Cliente. Essa operação pede uma confirmação.

Controle que abre uma ficha para cadastramento de um novo Cliente. Nesse controle você poderá assumir um dos padrões de procedimento (Padrão 1 ou Padrão 2) ou nenhum padrão. Mesmo tendo escolhido um dos padrões, ele poderá ser modificado posteriormente.

Controle que possibilita a modificação dos dados cadastrais de um Cliente. Quando pressionado apresenta as seguintes opções: *Alterar Cadastro*, *Utilizar Padrão 1* e *Utilizar Padrão 2*. A opção *Alterar Cadastro* possibilita que qualquer campo do Cadastro seja modificado. Após a escolha de *Alterar Cadastro* os controles *Salvar* ou *Cancelar* as modificações são habilitados. A opção *Utilizar Padrão* 1 pede confirmação da ação, que uma vez confirmada, aplica os procedimentos de atendimento (Padrão 1) definidos na tele de *Setup*. Analogamente, a opção *Utilizar Padrão 2* aplica os procedimentos de atendimento (Padrão 2) definidos na tela de *Setup*. Atenção: a mudança de atendimento do Padrão 1 para o Padrão 2, e vice versa, provoca a perda dos telefones preenchidos no Padrão anterior. Eles devem ser novamente preechidos.

11. Opção Atender

Esta funcionalidade permite que o Operador possa visualizar rapidamente informações importantes relativas ao monitoramento e aos Clientes. O acesso a esta funcionalidade é obtido através do botão *Atender*.

A figura a seguir mostra a tela principal da função de atendimento.

A tela possui 4 mecanismos de busca para identificação de um Cliente. **O primeiro** deles é a identificação através do Código do Cliente. Pressionando-se a o botão *Limpar* os campos em “salmão” serão apagados. Preenchendo-se o Campo *Código*, seguido do botão *Procurar*, o Cliente será encontrado, caso exista cadastro para este *Código*.

Como segundo mecanismo de busca tem-se o preenchendo-se o campo *Telefone*. Neste caso, serão pesquisados os telefones dos campos *Tel1*, *Tel2* e *Telefone*s (ficha contatos) preenchidos na tela de Cadastro. O resultado da busca sempre apresentará o conteúdo do campo *Tel1* no campo Telefone da tela acima. O campo telefone deverá ser inserido iniciando-se a digitação da esquerda para a direita, sempre incluindo o DDD. Ex: (19) 32560768_ (para 8 dígitos) e (11) 982560768 (para 9 dígitos)

O terceiro mecanismo de busca é através do nome do Cliente. Posicione o cursor neste campo e inicie a digitação do nome do cliente, um avançado mecanismo de busca irá

preencher o dropdown com os possíveis nomes formados pelas letras já digitadas. Este processo ocorre até que um único nome seja encontrado. Este mecanismo deve ser preferencialmente utilizado devido sua grande eficiência no processo de busca.

O quarto mecanismo de busca é através do endereço do local que, devido a sua natureza, funciona de maneira diferente. Posicione o cursor no campo *Endereço* e digite um texto que corresponda a qualquer parte do nome do endereço, seguido de *Enter* ou do botão *Procurar*. Será preenchido um dropdown de *Endereços* que possuam o texto digitado em sua composição. De modo a facilitar o processo de busca, o processo implementado desconsidera a diferença entre letras maiúsculas e minúsculas, bem como acentuação. Assim, se digitarmos a palavra *jose* serão encontrados os endereços que contenham a palavra *JOSE, JOSÉ, jose, José, Jose ou José* em qualquer parte da sua composição. Basta selecionar o endereço desejado e o Cliente será encontrado.

A lista de Clientes mostra o Código, a Identificação e a Situação (Bloqueado ou Liberado) para cada Cliente. Quando o Cliente estiver na situação “Bloqueado” todos os eventos recebidos pelo *CONDOR* serão descartados. Quando “Liberado” todos os eventos serão tratados normalmente.

O **Bloqueio** de um Cliente pode ser feito de duas maneiras. A primeira diretamente na lista da tela acima, selecionando o Cliente desejado e pressionando o botão direito do mouse. Será apresentada uma lista com as seguintes opções: 15 min, 30 min, 45 min, 60 min, 6 horas, 12 horas e 24 horas. Quando uma das opções de tempo for selecionada a tela abaixo será mostrada, onde o operador deverá fornecer sua Senha para que a operação seja completada.

O campo *Usuário* já vem preenchido com o operador no momento. Neste tipo de bloqueio **TODOS** os eventos do cliente serão **Bloqueados**. Neste caso, na tela de atendimento o Cliente será classificado como “**Bloqueado**” e será posicionado no topo da lista.

A segunda maneira de bloquear um Cliente é através da tela de Eventos/Acesso.que é aberta quando um evento é recebido. Em qualquer das telas o botão abaixo é mostrado. Quando o botão é pressionado, a lista com as opções de tempo: 15 min, 30 min, 45 min, 60 min, 6 horas, 12 horas e 24 horas é mostrada. Quando uma das opções de tempo for selecionada a tela de confirmação abaixo será mostrada. O operador deverá fornecer sua Senha para que o **Bloqueio** seja completado. O Usuário já vem preenchido e será o Operador do sistema no momento.

Neste tipo de bloqueio **SOMENTE** os eventos do **SERVIÇO** será bloqueado, pois este era o evento que estava sendo tratado no momento. Os demais eventos de outro tipo (alarme, pânico, emergência, etc.) continuarão a ser recebidos normalmente. Neste caso, na tela de atendimento, o Cliente será classificado como "**Parcial**".

Para um melhor controle sobre os Clientes **Bloqueados** e **Parcial** a tela de Atendimento exibira sempre estes Clientes no início da lista, desrespeitando a ordem alfabética natural.

O **desbloqueio** (liberação) de um Cliente **Bloqueado** (total ou parcial) pode ser feito de duas maneiras. A primeira é automaticamente pelo *CONDOR* após o termino do tempo escolhido no instante do Bloqueio. A segunda é através da lista de Clientes da tela de "Atendimento".

Selecione o Cliente desejado e pressione o botão direito do mouse. As opções **Liberar** e **Sair** serão mostradas. Escolha a opção **Liberar** e o Cliente será desbloqueado antes do tempo escolhido na operação de Bloqueio.

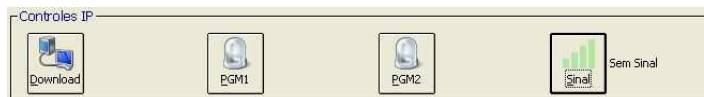
11.1 Situação

O campo situação é um painel de controle que mostra as principais informações de cada Cliente em tempo real. Cada um dos ícones "Agenda", "Telefone" e "Rede" possuem 3 estados indicados pelas cores "Cinza", "Verde" e "Vermelho". O ícone "Semáforo" apresenta as cores "Vermelho", "Amarelo" e "Verde". O significado de cada uma das cores para cada ícone é descrito abaixo.

Agenda *Cinza* = não se conhece a situação, *Verde* = Possui controle de agendamento de Abertura e/ou Fechamento e *Vermelho* = Não possui controle de Abertura e/ou Fechamento.

Semáforo *Amarelo* = não se conhece a situação, *Verde* = Alarme desarmado e *Vermelho* = Alarme armado.

Telefone *Cinza* = não se conhece a situação, *Verde* = Cliente ativo por linha telefônica e *Vermelho* = Cliente inativo por linha telefônica.

Rede *Cinza* = não se conhece a situação, *Verde* = Cliente ativo por rede GPRS-IP e *Vermelho* = Cliente inativo por rede GPRS-IP. Alem disso, este botão possibilita o controle dos módulos GPRS-IP quando o Cliente estiver com a comunicação GPRS-IP ativa (verde). Se pressionado a tela abaixo será exibida.

Os botões *Download*, *PGM1 e PGM2* enviam os respectivos comandos aos módulos IGPRS-IP para possibilitar as operações de *Download* via linha telefônica e acionamento das saídas

PGM1 e PGM2. O botão *Sinal* mostra o nível de sinal que o módulo está recebendo da Operadora.

11.2 Localizar

Controle que mostra a localização geográfica do imóvel no módulo *CondorMaps*. Para que o botão fique habilitado é necessário que a conexão com a internet esteja estabelecida e que as coordenadas GPS (latitude e longitude) estejam preenchidas na tela de Cadastro > Monitoramento.

11.3 Buscar

Controle de busca um determinado Cliente através do *Código*, *Telefone* ou *Endereço*. O preenchimento dos Campos *Código* ou *Telefone*, seguido do botão *Procurar*, posiciona o Cliente na linha de seleção. O preenchimento do campo *Endereço* com um texto que contenha parte desse endereço, seguido do botão *Procurar,* provoca a abertura de um dropdown com os possíveis endereços para que a escolha seja feita.

11.4 Limpar

Controle que limpa o conteúdo de todos os campos de busca, possibilitando uma nova pesquisa através do preenchimento de qualquer deles, seguido do botão *Procurar*.

11.5 Abertos

Controle que apresenta o relatório de todos os Clientes Abertos (alarmes não ativados) naquele momento. Somente será verificada a condição de Aberto/Fechado para os Clientes que possuírem a indicação *Controla Abertura/Fechamento* selecionada na *tela Cadastro* > *Agendamentos*.

11.6 Fechados

Controle que apresenta o relatório de todos os Clientes Fechados (ativados) naquele momento. Somente será verificada a condição de Aberto/Fechado para os Clientes que possuírem a indicação *Controla Abertura/Fechamento* selecionada na tela *Cadastro* -> *Agendamentos*.

11.7 GPRS-IP

Controle que gera o relatório da situação dos Clientes com comunicação GPRS-IP, naquele momento. Os módulos GPRS-IP devem estar cadastrados na tela de *Cadastro* > *Instalação*.

11.8 Cadastro

Controle que mostra a ficha de cadastro do Cliente selecionado. Não é possível fazer qualquer modificação no cadastro, somente visualização pelo Operador.

11.9 Manual

Controle que mostra o manual resumido do painel de alarme do Cliente selecionado. Observe que para que o manual seja apresentado é necessário seu correto cadastro na tela de *Cadastro > Instalação*.

11.10 Recado

Controle que abre a ficha de *Recado Programado*. Nesta tela pode-se registrar um recado, com a *Data Inicial* e *Final* de validade. Entre as datas *Inicial* e *Final* o recado registrado será apresentado ao Operador, no campo *Observações* da tela der recepção de eventos. Fora dos intervalos das datas *Inicial* e *Final* o recado não será mostrado, mesmo que o texto do recado continue registrado.

11.11 Ordem de Serviço (0.S.)

Controle que mostra a relação de Ordens de Serviço já emitidas para o Cliente selecionado na tela *Atender*. São apresentadas a data de Abertura, a Situação e a data de Agendamento (quando a situação estiver aberta) ou Fechamento (quando a situação for fechada). Através dos botões correspondentes o Operador poderá visualizar o detalhe de cada O.S., Inserir uma nova O.S. ou Remover uma O.S. já emitida, conforme mostrando na tela abaixo.

Observe o símbolo (^) mostrado a direita do título de cada coluna. Isto significa que ao se clicar em cada um dos títulos a lista de Ordens de Serviço será ordenada pelos campos dessa coluna.

Imprimir: imprime a lista de Ordens de Serviço para o Cliente (agendadas e fechadas), ordenadas inicialmente pelo Número decrescente da O.S.

Remover: remove a Ordem de Serviço selecionada, após pedir confirmação da operação. O registro da remoção fica gravado no relatório operacional com data, hora e Operador que executou a remoção.

Inserir: possibilita a inserção de uma nova Ordem de Serviço para o Cliente selecionado. Os campos Código, Cliente, O.S. e Data são preenchidos automaticamente e não podem ser modificados. Os demais campos são descritos no tópico abaixo.

Detalhar: detalha uma ordem de serviço já emitida ao Cliente através da seleção da respectiva O.S., pressionando-se o botão *Detalhar*. O detalhamento da O.S. será exibido, conforme mostrado na tela abaixo.

Código e Cliente: campos de identificação do Cliente. São preenchidos pelo programa e não podem ser modificados.

Solicitante: campo que deve ser preenchido com o nome da pessoa que solicitou o serviço, que motivou a abertura da O.S.

O.S.: número da Ordem de Serviço. Este número obedece uma formação estruturada composta por 3 partes, separadas por pontos. Os primeiros 3 dígitos representam um seqüencial que irá variar de 001 a 999 a medida que novas O.S. forem sendo inseridas para este Cliente. Os 4 dígitos centrais correspondem ao código do Cliente, e os 4 dígitos finais representam o ano em que a O.S. foi aberta. Isto significa que esta estrutura permite abrir 999 Ordens de Serviço, por Cliente, por ano.

Data: campo que indica a data e hora em que a O.S. foi registrada no *CONDOR*. É um campo não editável, preenchido automaticamente pelo programa.

Aprovador: campo que deve ser preenchido com o nome da pessoa que deu aceite no serviço executado.

Executor: campo onde pode ser escolhido o técnico responsável pela execução da O.S. A inserção ou remoção de técnicos nesta lista pode ser feita na tela *Setup* > *Pessoal* > *Manutenção*.

Solicitação, Execução e Observação: campos destinados ao preenchimento do problema descrito pelo Cliente, do trabalho executado pelo técnico e de observações que forem necessárias serem registradas como histórico. Cada uma das fichas tem a capacidade de armazenar textos de até 1000 caracteres.

Agendamento: controles que são habilitados quando uma O.S. acabou de ser criada ou o botão *Alterar* for pressionado.

Para uma O.S. já existente, e que está sendo detalhada, a Data e Hora apresentadas é a Data e Hora do agendamento atual. Ao se clicar no botão *Alterar* pode-se modificar a Data e Hora desse agendamento diretamente nos controles dropdown.

Pode-se também pressionar o botão *Agenda* para que sejam mostrados os outros agendamentos já marcados para aquele dia. A tela de *Agenda de Atendimento* é mostrada na figura abaixo, ela também poderá ser acessada via botão *O.S.* > *Agendar* da tela principal.

Esta tela permite que o Usuário possa verificar todos os agendamentos programados para esse dia e como está a carga de trabalho para cada Executor. Qualquer O.S. poderá ser re-agendada para outra data pressionando-se o botão *Data* (para escolher um novo dia) e um novo horário (pelo dropdown ou digitado) seguido do botão *Agendar*.

A lista poderá ser ordenada pela Hora, Número da O.S., Cliente e Executor, bastando para isso clicar no título (Hora ^, Número da O.S. ^, Cliente ^ e Executor ^) da coluna pela qual se deseja ordenar.

A agenda diária poderá ser impressa através do botão *Imprimir*.

Situação: controles que permitem a modificação da situação de uma O.S. Quando a O.S. é criada a situação será automaticamente assumida como Aberta. Quando ela já tiver sido executada ela deverá ser classificada como Fechada, onde se pode registrar a Data do fechamento. Pode-se ainda registrar a situação do Faturamento, com a Data em que ele foi efetuado. A correta marcação desses campos irá refletir diretamente nos resultados dos relatórios que serão gerados para o controle das O.S.

Tempos: controle que permite o registro do tempo de execução da O.S., através do registro da hora de início e fim dos serviços. Com isso, a duração é calculada automaticamente pelo programa. No momento da criação de uma O.S., a *Hora Início* será assumida com sendo a mesma do agendamento e a *Hora Fim* será assumida com sendo 1 (uma) hora depois. Após a execução dos trabalhos esses tempos podem ser modificados, de modo a refletir corretamente a realidade.

Valores: controle que permite o registro dos valores financeiros relativos aos materiais utilizados, serviços efetuados e outros insumos necessários para a execução da O.S. O valor total a ser cobrado é calculado automaticamente pelo programa.

'Imprimir: botão que possibilita a impressão da O.S. para que ela seja levada em campo pelo Executor. A versão impressa é composta por um conjunto de campos extraídos do cadastro do Cliente e outros extraídos da própria O.S. O objetivo é fornecer ao Executor as informações necessárias para a execução dos trabalhos.

11.12 Gerar

Controle que permite a simulação da chegada de um evento de qualquer dos tipos. O evento simulado fica registrado na base de dados como sendo simulado pelo Operador. A tela abaixo mostra como um evento pode ser simulado.

Escolha o tipo de evento através do dropdown *Evento*, preencha a *Zona* ou *Usuário* (dependendo do tipo de evento) e pressione Gerar.

11.13 Eventos

Controle que mostra os 40 últimos eventos do Cliente selecionado, listados pela ordem decrescente de data de chegada.

11.14 Rede

Controle que mostra a lista das Estações existentes na rede *CONDOR*. Quando a estação é liberada indica que os eventos recebidos pela estação Servidora poderão ser também tratados por esta estação. Para maiores informações veja o tópico 16 do manual *Operação em rede*.

Quando estação for bloqueada ela não mais receberá eventos, mesmos que ela seja a estação Servidora (onde as receptoras estão ligadas).

Este controle de recepção de eventos pode ser utilizado quando um Operador deseja se ausentar do posto de atendimento e passar o controle a outro Operador.

12. Opção Anotações

O botão *Anotações* permite que os Operadores possam registrar situações ocorridas durante os turnos de atendimento. Essas anotações, feitas em um determinado turno, podem ser compartilhadas pelos demais Operadores.

A abertura da tela abaixo traz as anotações feitas nos últimos 3 dias por todos os Operadores, ordenadas decrescentemente pela data e hora do registro. As anotações poderão ser filtradas por data e Operador.

Para o registro de uma Anotação deve-se pressionar o botão *Alterar* e preencher a parte inferior da tela, pressionando em seguida o botão *Salvar*. Uma anotação pode ter no máximo 400 caracteres.

Uma vez que a Anotação tenha sido salva ela não pode mais ser modificada.

As anotações podem ser impressas através do botão Imprimir.

A limpeza das Anotações antigas será feita de acordo com a opção *Operação* da tela *Serviços > Limpar Dados*.

13. Opção Relatórios

O controle **Relatórios** é utilizado para imprimir os diversos relatórios que são gerados pelo *CONDOR*. Pressione esta botão para ativar a função, onde a tela abaixo será mostrada.

Através do controle *Período* pode-se determinar o intervalo de *Data* e *Hora* que se deseja visualizar.

Em todos os relatórios a impressão é sempre feita primeiramente na tela. Uma vez impresso na tela os relatórios possuem controles que permitem o envio à impressora ou a arquivos.

Quando enviado para arquivo pode-se selecionar o padrão XLS, PDF ou RTF, que podem ser lidos normalmente pelo Excel, Acrobat Reader e Word, respectivamente.

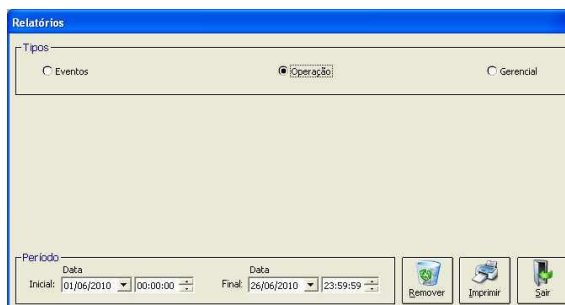
12.1 Tipos - Eventos

A seleção do *Tipo = Eventos* habilita a escolha de eventos dos tipos *Acesso*, *Alarme*, *Emergência*, *Inativo*, *Incêndio*, *Médico*, *Pânico*, *Serviços* e *Autoteste*. Estes eventos podem ser combinados de qualquer forma para serem impressos no mesmo relatório. Independente do tipo do evento, eles serão listados no relatório na ordem cronológica da ocorrência. A opção *Todos* seleciona todos os tipos de evento para compor o relatório.

Observe que no relatório impresso são mostradas duas colunas com dd/mm/aaaa hh:mm:ss. A primeira coluna indica o horário da chegada do evento no servidor, a segunda coluna indica o momento que o operador fechou a tela de atendimento. O momento do fechamento do evento indica o instante em que o operador terminou o atendimento (contato com local ou o diagnóstico do atendimento). Com isso, tem-se registrado o tempo de atendimento.

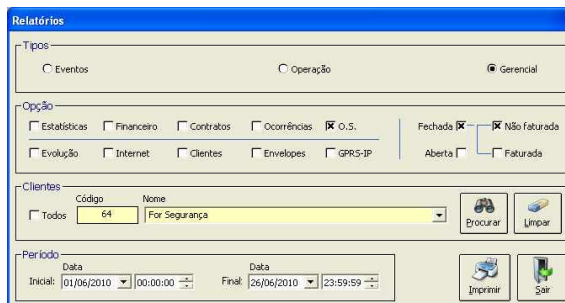
A opção Eventos *Não Cadastrados* desabilita todas as demais seleções anteriores. Este relatório permite visualizar eventos enviados pelos painéis de alarme que não se encontram cadastrados na base de dados do *CONDOR*. Isto indica um erro na programação do painel do Cliente, ou um erro no cadastramento dos eventos nas tabelas de protocolo. Um dos locais deve ser corrigido.

A opção *Observações,* quando marcada, habilita a impressão do conteúdo digitado no campo *Observações* da tela de atendimento.

12.2 Tipos - Operação

Relatório que registra os eventos internos do programa tais como: backups realizados, trocas de operador, perdas de comunicação entre a receptora e o servidor, bateria fraca da receptora, perda de linha telefônica na receptora, etc.

12.3 Tipos - Gerencial

Opção que permite a impressão de relatórios gerenciais. São relatórios com informações de *Estatísticas de eventos*, *Resumo financeiro*, *Vencimentos de Contratos*, *Evolução das Vendas*, *lista de e-mails (Internet)*, *Lista de Clientes, Ordens de Serviço*.e *Relação de Clientes* com maior número de eventos por período O objetivo destes relatórios é fornecer informações que possibilitem um melhor gerenciamento do monitoramento.

A figura abaixo mostra as opções de relatórios gerenciais disponíveis.

12.3.1 Tipos - Gerencial - Estatísticas

Quando esta opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Se a opção do campo Clientes estiver em *Todos,* o relatório resultante calcula a estatística da ocorrência dos eventos (*Alarme*, *Acesso*, *Serviço*, *Incêndio*, *Pânico* e *Médico*) com os motivos (*Falso*, *Acidental*, *Real* e

Teste). Com isso, pode-se ter a informação dos percentuais das ocorrências de cada tipo de evento recebido no monitoramento.

Retirando-se a seleção de *Todos* pode-se ter o mesmo relatório por Cliente.

12.3.2 Tipo - Gerencial - Financeiro

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório financeiro do monitoramento. O campo *Monitoramento>Contrato> Valor* (tela de Cadastro) deve ter sido preenchido corretamente com o valor mensal cobrado pelo serviço de monitoramento. Além disso, o campo *Monitoramento>Mensagem de Bloqueio* (tela de Cadastro) deve estar corretamente ajustado para os Clientes inadimplentes.

O relatório financeiro fornece uma indicação precisa do faturamento mensal previsto para o monitoramento. Esta opção desabilita o frame Clientes e Período por não depender destes dados.

12.3.3 Tipo - Gerencial - Contratos

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório de contratos. Este relatório apresenta uma relação dos contratos com vencimento no mês seguinte. É gerado com base nos campos *Monitoramento>Contrato>Data Início* e *Duração* do contrato fornecidos na Tela de Cadastro. Essa informação pode ser utilizada para preparar as negociações dos contratos a vencer. Esta opção desabilita o frame Clientes por não depender destes dados.

12.3.3 Tipo - Gerencial - Ocorrências

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório que mostra, em ordem decrescente, os Clientes que tiveram os maiores números de ocorrências dos tipos: Alarme, Pânico, Incêndio, Médico, Serviço, Emergência e Inativo em um intervalo de tempo determinado pelas datas do campo Período. Este relatório identifica os Clientes que geraram o maior número de ocorrências para o monitoramento, e portanto são candidatos a manutenção corretiva.

12.3.4 Tipo - Gerencial - Evolução

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório de evolução do número de Clientes do monitoramento. São mostrados os números de Clientes cadastrados mês a mês, dentro de cada ano, desde o início das atividades do monitoramento. Esta opção desabilita o frame Clientes e Período por não depender destes dados.

12.3.5 Tipo – Gerencial - Internet

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório com os dados: *Código*, *Nome*, *e-mail*, *Usuário* e *Senha* de acesso a Internet de todos os Clientes. Este relatório poderá ser utilizado por outros programas no envio de comunicados via Internet. Os endereços de *e-mail, Usuário e Senha* também são utilizados pelo site da WEB para o envio de mensagens aos Clientes. Esta opção desabilita o frame Clientes e Período por não depender destes dados.

12.3.6 Tipo - Gerencial – Clientes

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório com os dados: *Código*, *Cliente*, *Contato* e *Telefone* de todos os Clientes, ordenado por *Código*. Este relatório fornece uma listagem completa dos Clientes cadastrados. Esta opção desabilita o frame Clientes e Período por não depender destes dados.

12.3.7 Tipo - Gerencial – Envelopes

Opção que permite a impressão dos endereços em envelopes do tipo "DL". Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. O controle que permite a escolha de Clientes é habilitado com a opção "Todos" selecionada. Caso a opção "Todos" seja desabilitada será mostrado o controle "Seleção". Através desses dois controles pode-se selecionar quais Clientes terão os endereços impressos nos envelopes.

Se um Cliente for selecionado no campo Clientes e nenhuma outra informação for preenchida no campo "Seleção", somente este Cliente terá o envelope impresso. Caso sejam inseridos códigos de Clientes de forma estruturada (ver estrutura abaixo) no campo "Seleção", os envelopes desses Clientes serão impressos conjuntamente.

A estrutura que deve ser seguida no preenchimento dos códigos dos Clientes no campo "Seleção" é a seguinte:

1. Clientes com códigos individuais não seqüenciais devem ser separados por ponto e vírgula (;).
2. Uma faixa de Clientes com códigos em seqüência devem ser inseridos separados por um hífen.

Para a impressão dos envelopes dos Clientes 5, 34, de 60 a 65 e 100 o campo "Seleção" deverá ser preenchido como mostrado abaixo.

12.3.8 Tipo - Gerencial – GPRS-IP

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas. Permite a impressão do relatório com os dados: Código, Cliente, Tipo (IP,GPRS, GPRS+IP), Marca, IMEI do Modem, Número do Chip, Operadora do Chip e situação de Bloqueio para todos os módulos cadastrados na tela de Cadastro (ficha Instalação). Assim, tem-se um controle de todos os módulos e chips instalados. Esta opção desabilita o frame Clientes e Período por não depender destes dados.

12.3.9 Tipo - Gerencial – O.S.

Quando essa opção é selecionada todas as demais serão desabilitadas, e a opção *Aberta* vem selecionada como padrão. Neste caso serão impressas todas as Ordens de Serviço que estiverem com a situação *Aberta* e que possuírem a **Data de Abertura** dentro do intervalo de datas estipulado no campo *Período,* para um Cliente específico ou para Todos os Clientes. Apresenta ainda para cada O.S. o conteúdo do campo *Solicitação*.

Se o campo *Fechada* for selecionado, a opção *Não Faturada* vem selecionada como padrão. Neste caso serão impressas todas as Ordens de Serviço que estiverem com a situação *Fechada*, porem ainda não foram faturadas, com a **Data de Fechamento** dentro do intervalo de datas estipulado no campo *Período,* para um Cliente específico ou para Todos os Clientes. Este relatório apresenta também um resumo financeiro dos valores que deverão ser faturados.

Do mesmo modo, a opção *Faturada* mostra todas as Ordens de Serviço que estiverem com a situação *Fechada* e condição *Faturada*, com a **Data do Faturamento** dentro do intervalo de datas estipulado no campo *Período,* para um Cliente específico ou para Todos os Clientes. Este relatório apresenta também um resumo financeiro dos valores faturados.

12.4 Clientes

Controle que permite a busca de um determinado Cliente através do *Código* ou *Nome*. Para a busca por código pressione o botão *Limpar* (borracha), preencha o código do Cliente, e pressione o botão *Procurar* (binóculo). O Cliente será selecionado.

Para a busca por nome digite-o diretamente no campo *Nome*. O sistema de busca completa automaticamente o restante do texto. Se necessário use o cursor do dropdown para encontrar o Cliente desejado.

12.5 Período

Controles que permitem a escolha de um intervalo de *Data* e *Hora* para a emissão dos relatórios. Observe que os relatórios gerenciais não são afetados por este controle por não serem aplicáveis.

12.6 Seleção

Controle que permite a escolha de um ou mais Clientes ou intervalo de Clientes para que sejam impressos os endereços em envelopes do formato DL. Ao clicar no botão de impressão deve-se selecionar o formato "Envelope DL" no modo "Paisagem".

12.7 Procedimentos para a impressão dos relatórios

Através do período pode-se especificar o intervalo que se deseja imprimir o relatório. A impressão será feita primeiramente em tela. O envio à impressora ou arquivo (para transmissão via e-mail) poderá ser feito através dos controles do relatório mostrado em tela.

a) Selecione o tipo de relatório: *Eventos*, *Operação*, *Gerenciais*.

b) Selecione o Cliente. Se a marca de *Todos* for retirada poderá ser selecionado um Cliente específico através dos controles de busca.

c) Preencha o Período de *Data* e *Hora* Inicial e *Final* para o intervalo que deseja imprimir o relatório.

d) Selecione o tipo de evento que você deseja incluir no relatório. Pode-se escolher uma combinação de: *Acesso*, *Alarme*, *Emergência*, *Incêndio*, *Médico*, *Pânico*, *Serviços*, *Autoteste* e *Não Cadastrados*.

Remove o tipo de relatório selecionado, no período de tempo selecionado. A operação de *Remover* deverá ser confirmada. Ela exclui de maneira definitiva os dados selecionados. Para o relatório de eventos pode-se escolher o tipo a ser removido (*Alarme/Restauração, Emergência, Incêndio, Médico Pânico, Serviço, Teste e Não Cadastrados).*

Imprime o tipo de relatório selecionado (*Eventos, Operação ou Gerencial)* no período de tempo selecionado. Para o relatório de eventos pode-se optar ainda por escolher o tipo de evento desejado (*Alarme/Restauração, Emergência, Incêndio, Médico Pânico, Serviço, Teste e Não Cadastrados).*

14. Opção Eventos

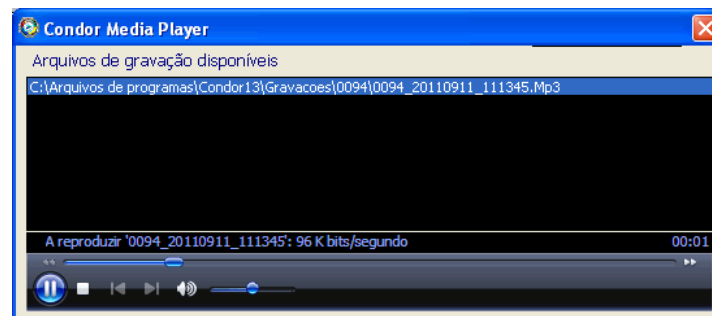
O botão **Eventos** possibilita ao Operador uma visualização rápida dos últimos eventos ocorridos no monitoramento, independente do Cliente. O evento mais recente é mostrado no topo da lista.

A lista dos últimos eventos ocorridos no monitoramento pode ser impressa através do botão imprimir.

Botão que quando pressionado apresenta os 100 últimos eventos ocorridos no monitoramento, independente do Cliente. Os eventos são ordenados em ordem decrescente de data/hora.

Botão que quando pressionado busca os eventos ocorridos entre os períodos *Inicial* e *Final*, independente do Cliente. Os eventos são ordenados em ordem decrescente de data/hora.

A tela apresenta como informação 5 colunas: *Código*, *Cliente*, *Tipo*, *Data Hora* e *Áudio*. As 4 primeiras colunas são auto-explicativas. A coluna *Áudio*, quando preenchida com o símbolo de uma nota musical, indica que existe uma gravação de voz associada ao evento.

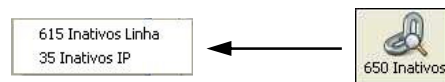
A gravação pode ser ouvida através do *Condor Media Player* dando-se um duplo *click* sobre o símbolo da nota musical, conforme mostrado na tela abaixo.

Caso exista mais de um arquivo de voz associado ao evento eles serão mostrados como uma lista no campo “Arquivos de gravação disponíveis” da tela acima. A reprodução de qualquer desses arquivos pode ser feita dando-se um duplo click sobre a linha do respectivo arquivo.

Os arquivos MP3 encontram-se armazenados nos diretórios mostrados na lista e podem ser enviados aos Clientes quando solicitado.

15. Opção Inativos

Esse controle permite que o operador seja avisado, de maneira visual, da existência de Clientes inativos. A inatividade é caracterizada pela falta de comunicação do painel com o monitoramento, dentro do intervalo de tempo programado, pela linha telefônica ou pela rede IP (GPRS ou Internet).

Para que o teste de inatividade possa ter efetuado é necessário a programação do envio de eventos de teste periódico pelo painel do Cliente, ou pelos comunicadores IP/GPRS. A periodicidade programada no painel deve estar de acordo com o período da agenda de atividade programado no *CONDOR*. (*Cadastro* > *Agendamentos* > *Atividade*).

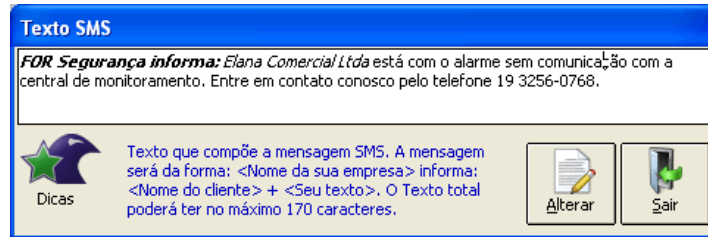
Quando o botão estiver indicando a existência de Clientes inativos, e for pressionado, será exibida a opção de escolha da visualização dos inativos pela linha telefônica ou pela rede IP, conforme mostrado abaixo.

A escolha de uma das opções abre a tela com a relação dos clientes, conforme mostrado abaixo.

Código ^	Cliente ^	Contato ^	Telefone ^	Última Atividade ^
568	Construção Livre Materiais para Construção Ltda	Luci ou Adriana	(19) 3044-3537	11/09/2011 11:09:27
93	Drogan Drogarias Ltda - Hortolandia	Marcelo	(19) 3819-6610	11/09/2011 11:09:27
684	Drogan Drogarias Ltda-Barão Itapura	Fabio Eduardo	(19) 3231-0773	11/09/2011 11:09:27
621	Drogan Drogarias Ltda-Campos Sales	Emanuel	(19) 3234-4089	11/09/2011 11:09:27
69	Drogan Drogarias Ltda-Indaiaituba	Leandro Esposito	(19) 3834-7425	11/09/2011 11:09:27
480	Drogan Drogarias Ltda-Taquaral	Bruno ou Roberta	(19) 3201-8198	11/09/2011 11:09:27
720	Drogan Drograrias Ltda - Limeira 1	Paulo Eduardo	(19) 3452-3990	11/09/2011 11:09:27
723	Drogan Drograrias Ltda - Limeira 2	Melissa	(19) 3443-4722	11/09/2011 11:09:27
304	Drogan Drograrias Ltda - Saudade	Bruno ou Flavio	(19) 3235-2087	11/09/2011 11:09:27
280	Eduardo Pagotto	Eduardo ou Neusa	(19) 3252-1900	11/09/2011 11:09:27
475	Luiz Antonio Gomes Jardim	Luiz	(19) 3305-7697	11/09/2011 11:09:27
187	M M Assert Serviços Médicos Ltda SC	Dr. Moises	(19) 3239-0649	11/09/2011 11:09:27
195	Marcos Ferreira de Castro Leite (Yazigi)	Marcos	(19) 3307-3307	11/09/2011 11:09:27
611	Mauricio Souto Silveira	Mauricio ou Vera Lucia	(19) 2121-0791	11/09/2011 11:09:27
529	MDG Comercio Alimentos Ltda (Museu da Gula)	Frederico ou Alexandre	(19) 3256-9372	11/09/2011 11:09:27

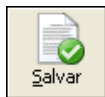
A lista poderá ser ordenada pelo *Código*, *Cliente, Contato, Telefone* e Data/Hora da *Última Atividade*, bastando para isso clicar no título (Código ^, Cliente ^, Contato ^, Telefone ^ e Última Atividade ^) da coluna pela qual se deseja ordenar.

Este botão abre a tela *Texto SMS* mostrada abaixo. Ele é apresentado somente aos Operadores com perfil *Administrador* e *Sistema*. Possibilita o preenchimento de um texto padrão, que será enviado via SMS ao Cliente selecionado, ao se pressionar o botão *SMS*. Este texto pode ser parcialmente editado por você. Parcialmente porque o nome da sua *Empresa* e o *Nome do Cliente* já são preenchidos automaticamente pelo *CONDOR*.

O texto total poderá ter no máximo 170 caracteres, para que possa ser enviado em uma única mensagem SMS.

Pressione o botão *Alterar* e insira seu texto no campo: <*insira seu texto aqui ...*>. Para finalizar pressione o botão *Salvar* e *Sair*.

O botão *SMS* abre a lista de telefones móveis cadastrados nos *Contados* do *Cadastro* do Cliente. A indicação do ícone verde (habilitado) ou vermelho (desabilitado) ao lado do número do telefone indica se o Modem de envio SMS (tela Setup > Geral) está corretamente configurado.

O botão *Discar* abre a lista de telefones cadastrados na tela de *Cadastro* do Cliente. A indicação do ícone verde (habilitado) ou vermelho (desabilitado) ao lado do número do telefone indica se os Modens de discagem (tela Setup > Gravador) estão corretamente configurados.

O envio da mensagem SMS, ou discagem telefônica ao Cliente, são registrados na caixa de texto temporária (do lado esquerdo dos botões). O Operador poderá complementar as informações digitando outras informações obtidas do Cliente.

O botão *Salvar* transfere o conteúdo da caixa de texto temporária para a caixa de texto definitiva (acima dos botões). Uma vez transferido, o texto da caixa definitiva não poderá ser mais modificado, ficando como historio para consulta.

A limpeza das informações da caixa de texto definitiva será efetuada automaticamente conforme programação da tela de *Serviços* > *Limpar Dados*.

Botão que imprime a lista de Clientes Inativos.

O Cliente será retirado automaticamente da lista de Inativos (Linha ou IP) assim que o *CONDOR* receber um evento (Alarme/Restauração, Acesso, Serviço, Teste, etc.) por um dos meios (Linha ou IP), dependendo da opção que tenha sido feita na tela *Setup* > *Geral* > *Controle de Inativos*.

16. Opção O.S. - Ordens de Serviço Abertas

Observe que o ícone da esquerda indica a existência de pelo menos uma O.S. aberta. O ícone da direita indica que não existe O.S aberta. Quando existir pelo menos uma O.S. aberta e o botão acima for pressionado, a tela abaixo será mostrada.

O.S. Abertas

Código ^	Cliente ^	Abertura ^	Agendamento ^
222	Cleomar Oliveira Fassini	14/05/2010 05:43	19/05/2010 05:00
275	AC Service (Tetsujo Uratani)	14/05/2010 10:26	22/05/2010 05:00
405	Icamp Marcas e Patente Ltda	18/05/2010 11:22	24/05/2010 05:00
179	Scentryphar Pesquisa Clinica Ltda II	18/05/2010 11:11	25/05/2010 05:00
87	Rogerio Pedroni	05/04/2010 17:39	31/05/2010 05:00
33	Condominio Ilhas Carolinas	10/05/2010 17:08	31/05/2010 05:00
347	Norival Luiz Pattaro	18/05/2010 11:00	31/05/2010 05:00
389	JOF Olante Ass., Empr.Com.Ltda	19/05/2010 16:22	31/05/2010 05:00
382	Fabio Marcelo Fernandes (Beijo Gelado)	19/05/2010 16:26	31/05/2010 05:00
663	Amir Tanuri	19/05/2010 22:31	31/05/2010 05:00
679	Giuseppe Eduardo Zermo	14/05/2010 15:34	31/05/2010 15:51

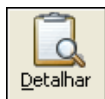
Dicas — Relação de O.S. abertas, agendadas e não executadas. Pode-se ordenar as O.S. de várias maneiras, pressionando-se os títulos das colunas.

Imprimir | Agendar | Detalhar | Sair

Através dos botões de controle da tela acima pode-se efetuar modificações no agendamento de uma determinada O.S., ou em seu conteúdo.

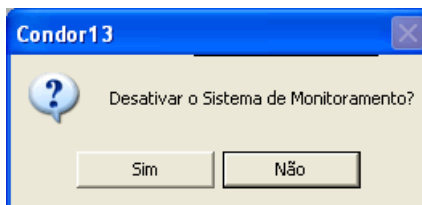
Observe o caractere (^) mostrado ao final do nome de cada coluna. Isto significa que ao se clicar no título da coluna, a lista de O.S. abertas será ordenada pelos dados dessa coluna.

Botão que imprime a lista de O.S. abertas mostrando o detalhe da solicitação efetuada.

Botão que abre a tela de *Agenda de Atendimento* (item 11.11) para que se possam visualizar outros atendimentos agendados para este dia, ou para que se possa efetuar modificação na data de execução desta O.S.

Botão que abre a tela da O.S. selecionada (item 11.11) para simples visualização do seu conteúdo, ou para que possam ser feitas modificações e/ ou atualizações.

17. Opção Sair

Essa opção, quando pressionada na tela principal, apresenta dois comportamentos. Se o Usuário for do perfil *Operador*, a tela seguinte será mostrada, e pede que um outro Operador assuma o monitoramento.

Se o usuário do programa for do perfil *Administradora* ou *Sistema,* a tela seguinte fornece a opção de *Sair* do monitoramento (Sim) ou trocar de operador (Não).

18. Configuração da rede *CONDOR*

A operação em rede é um grande diferencial do *CONDOR* em relação aos concorrentes. Não somente a função de interligação das estações acessando uma mesma base de dados, mas o algoritmo de distribuição balanceada e redistribuição de eventos tornam o *CONDOR* extremamente atrativo e eficiente.

Dentre as principais funcionalidades podemos destacar:

a. Novos eventos de um mesmo Cliente que possua eventos pendentes em uma dada estação são direcionados para aquela estação.

b. Novos eventos de Clientes diferentes são direcionados para a estação com menor número de eventos em atendimento / a atender.

c. Quando uma estação perde comunicação com a estação Servidora (onde as receptoras estão conectadas) seus eventos pendentes são redistribuídos às demais estações da rede.

18.1 Conceitos Básicos

a. Somente pode existir na rede *CONDOR* uma única estação **Servidora** (Server). Nesta estação deverão estar conectadas todas as receptoras de eventos. Em operações de grande porte esta estação deverá possuir a maior capacidade de processamento, memória e armazenamento. Nesta estação também deve estar o servidor de Banco de Dados (MSDE).

b. As demais estações da rede são chamadas de **Clientes** (Clients).

   a. A estação **Servidora** é responsável pela distribuição dos eventos às demais estações da rede.

   b. A estação **Servidora** é também responsável pelo controle da execução do backup programado, backup de segurança e limpeza automática do Banco de Dados.

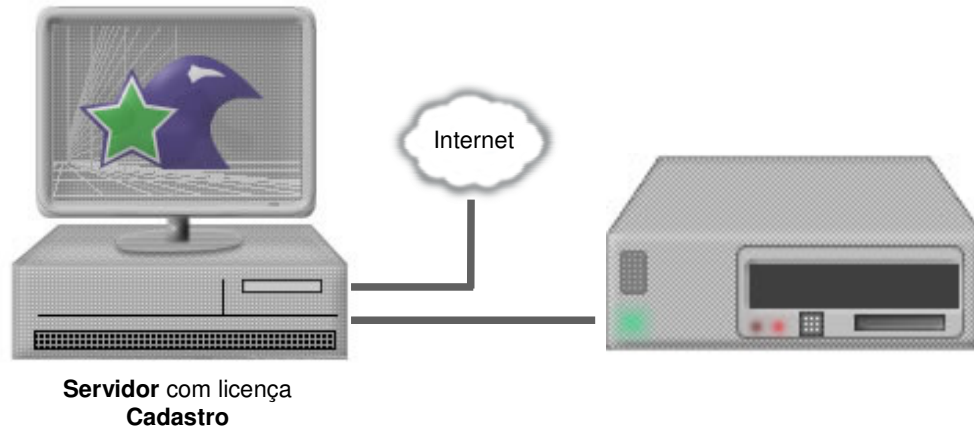
   c. A estação configurada com a capacidade de *Alterar* / *Inserir* / *Remover* Clientes e gerar relatórios é denominada estação de **Cadastro**. Somente pode existir na rede *CONDOR* uma única estação de **Cadastro**. Qualquer estação da rede pode ser configurada como estação de **Cadastro**, mesmo a **Servidora**.

   d. O *CONDOR* supervisiona a rede para não permitir que mais de uma estação **Servidora** ou de **Cadastro** sejam configuradas ao mesmo tempo.

   e. O servidor de Banco de Dados (MSDE) pode ser instalado em qualquer estação da rede, mesmo que nesta estação não possua o *CONDOR* instalado.

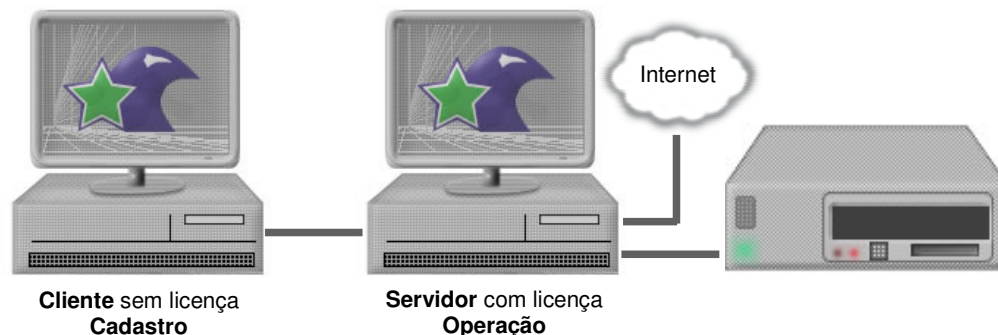
18.2 Cenário 1 – Monitoramento com uma estação

A diagrama abaixo mostra a configuração mínima para operação de um monitoramento. São necessárias uma receptora (com uma ou mais linhas) e uma estação com o *CONDOR.* Caso possua mais que 75 clientes têm-se o **custo de uma licença**.

Servidor com licença
Cadastro

A estação **Servidora** deverá estar também configurada como estação de **Cadastro**. Nesta estação deve ser feita a instalação completa (Condor 13 + Servidor de Banco de Dados).

Na tela *Atender* > *Mostrar*, deverá existir somente uma estação habilitada a receber eventos.

18.3 Cenário 2 – Monitoramento com uma estação Servidora e uma estação Cliente (sem custo adicional)

A diagrama abaixo mostra a configuração para operação em rede. São necessárias uma receptora (com uma ou mais linhas), uma estação com o *CONDOR.* (com chave de segurança, se possuir mais que 75 Clientes), e uma segunda estação somente com o *CONDOR* (sem a chave de segurança). Neste caso, o custo continua sendo de **uma única licença**

Cliente sem licença
Cadastro

Servidor com licença
Operação

As estações podem estar participando de uma rede corporativa maior. O confinamento em uma rede privada melhora a performance do sistema e aumenta a segurança.

Observe que neste caso a estação **Servidora** não é a estação de **Cadastro**. Como a estação **Cliente** não possui uma chave de segurança (licença), somente a estação **Servidora** receberá os eventos e fará o atendimento. Porém, a estação **Cliente,** configurada como **Cadastro**, poderá cadastrar Clientes e gerar todos os relatórios sem atrapalhar o monitoramento.

Na tela *Atender* >*Mostrar* das estações deverão aparecer duas estações. Somente a estação **Servidora** deverá estar habilitada a receber eventos.

Nesta configuração o servidor de Banco de Dados pode ser instalado em qualquer uma das estações. Sugerimos que o servidor de Banco de Dados seja instalado na estação **Servidora**. Assim, é necessário que a estação **Cliente** seja configurada para acesssar o servidor de Banco de Dados da estação **Servidora**. Isto é feito da seguinte maneira:

a. Certifique-se que a estação **Servidora** e a estação **Cliente** estejam na mesma rede.

b. Instale o *CONDOR* completo (Condor 13 + Servidor de Banco de Dados) na estação **Servidora**.

c. Verifique se o diretório Backup, que se encontra em C:\Arquivos de programas\Condor13 da estação **Servidora**, esteja compartilhado para acesso irrestrito na rede. Se não estiver compartilhe-o.

d. Instale somente o *CONDOR* na estação **Cliente**, ele irá encontrar o servidor de Banco de Dados na estação **Servidora** automaticamente e se conectará a ele.

Observe que mais estações **Cliente** podem ser adicionadas à rede com o objetivo de Cadastrar Clientes ou gerar relatórios, todas sem chave de segurança, e conseqüentemente, **sem custo adicional**.

18.4 Cenário 3 – Monitoramento com duas ou mais estações

A diagrama abaixo mostra a configuração para operação em rede com duas ou mais estações para monitoramento. São necessárias uma receptora (com uma ou mais linhas), uma estação **Servidora** (com chave de segurança, se possuir mais que 75 Clientes) e uma segunda estação **Cliente** (com chave de segurança, se possuir mais que 75 Clientes).

As estações podem estar participando de uma rede corporativa maior. O confinamento em uma rede privada melhora a performance do sistema e aumenta a segurança.

Neste caso a estação **Servidora** pode ou não ser a estação de **Cadastro**. Como a estação **Cliente** possui chave de segurança, ambas as estações poderão atender os eventos recebidos pela **Servidora**. Porém, a estação **Cliente** configurada como **Cadastro**, poderá cadastrar Clientes e gerar relatórios.

Na tela *Atender* >*Mostrar* das estações irão exibir duas estações habilitadas. Ambas poderão ser selecionadas para receber eventos.

Nesta configuração o servidor de Banco de Dados pode ser instalado em qualquer uma das estações da rede. Sugere-se que o servidor de Banco de Dados seja instalado na estação **Servidora**. Assim, é necessário que a estação **Cliente**, e demais estações da rede, sejam configuradas para acessar o servidor de Banco de Dados da estação **Servidora**. Isto é feito da seguinte maneira:

a. Certifique-se que as estação **Servidora** e a estação **Cliente** estão na mesma rede.

b. Instale o *CONDOR* completo (Condor 13 + Servidor de Banco de Dados) na estação **Servidora**.

c. Verifique se o diretório Backup, que se encontra em C:\Arquivos de programas\Condor13 da estação **Servidora**, esteja compartilhado para acesso irrestrito na rede. Se não estiver compartilhe-o.

d. Instale somente o *CONDOR* na estação **Cliente**, ele irá encontrar o servidor de Banco de Dados na estação **Servidora** automaticamente e se conectar a ele.

Observe que mais estações **Clientes** podem ser adicionadas à rede com o objetivo de atender eventos (com chave de segurança), ou somente de Cadastrar Clientes e gerar relatórios (sem chave de segurança).

18.5 Configuração da estação Servidora

Considerando que o servidor de Banco de Dados (MSDE) está instalado na estação **Servidora**. Siga os procedimentos abaixo:

a. Instale o (Condor 13 + Servidor de Banco de Dados) na estação.

b. Registre o nome da estação como **Servidor** (ou outro qualquer).

c. Se for o caso selecione a opção *Setup>Geral>Estação de Cadastro*.

d. Se a estação Servidora for utilizada para receber e atender os eventos, ou seja, haverá um operador tratando os eventos recebidos por ela, entre na tela *Atender*>Mostrar e habilite a estação **Servidora**. Caso contrário deixe desabilitada. Assim, a estação somente distribuirá os eventos recebidos para as outras estações da rede sem tratá-los.

18.6 Configuração da estação Cliente

a. Instale o *CONDOR 13* na estação.

b. Registre o nome da estação como **Cliente1** (ou outro qualquer de sua preferência).

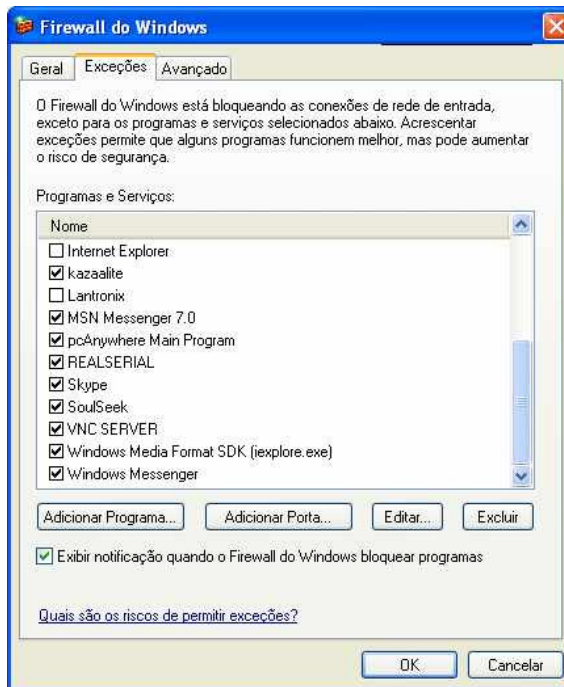
c. Se for o caso selecione a opção *Setup>Geral>Estação de Cadastro*.

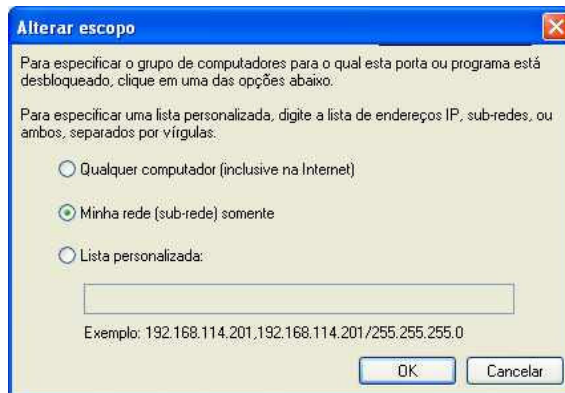
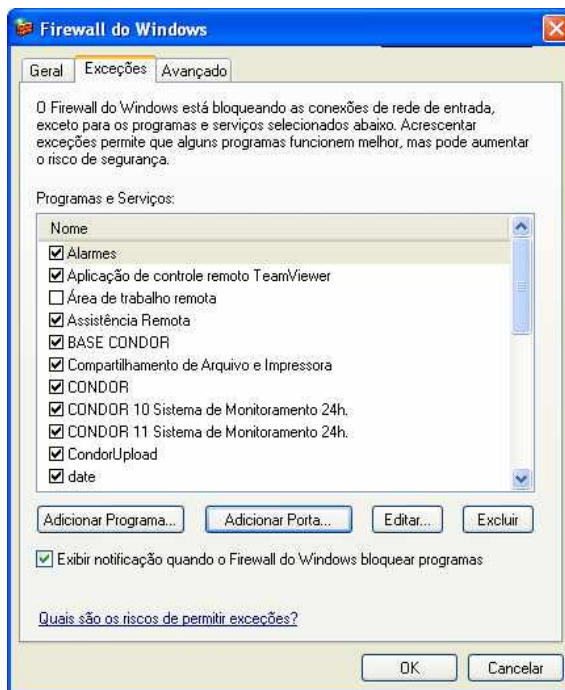
d. Se a estação Cliente possuir uma licença e for utilizada para atender os eventos, ou seja, haverá um operador tratando os eventos enviados a ela, entre na tela *Atender*>Mostrar e habilite a estação **Servidora** e a estação **Cliente1**. Se a estação não possuir uma licença não há necessidade de outras configurações.

18.7 Configuração do Firewall no Windows XP

Na estação onde o servidor de Banco de Dados está instalado deve-se configurar o FIREWALL do Windows XP para permitir receber uma conexão externa ao Banco, caso contrário as estações **Clientes** encontrarão o Banco de Dados na estação **Servidora** mas não conseguirão conectar-se a ele. Para isso proceda da seguinte maneira:

a. Clique no botão **INCIAR** do Windows XP e abra o **Painel de controle**. Dentro do **Painel de controle** clique no ícone **Firewall do Windows**.

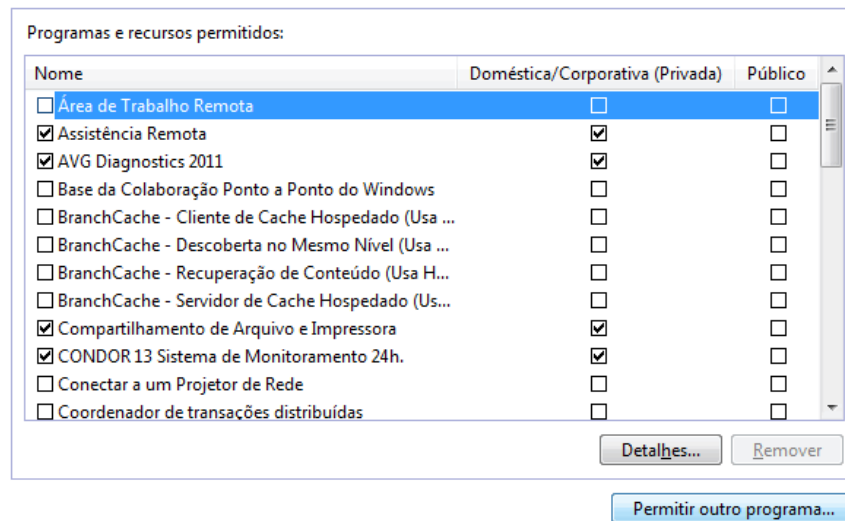
b. Na tela a seguir selecione a ficha **Exceções** e clique em **Adicionar Porta...**

c. Preencha a tela a seguir como mostrado abaixo e clique em **Alterar escopo...**

d. Configure o escopo como mostrado na tela abaixo e clique em **OK**.

e. A tela de Exceções deverá apresentar o item **CONEXÃO CONDOR** (selecionado) conforme mostrado abaixo. Clique em **OK** e feche as demais telas.

18.8 Configuração do Firewall no Windows 7

Na estação onde o servidor de Banco de Dados está instalado deve-se configurar o Firewall do Windows 7 para permitir receber uma conexão externa ao Banco, caso contrário as estações **Clientes** e o **CondorMaps** poderão encontrar o Banco de Dados na estação **Servidora** mas não conseguirão conectar-se a ele. Alem disso, o *CONDOR* não conseguirá fazer o Upload dos relatórios na WEB. Proceda da seguinte maneira:

a. Clique no botão **INCIAR** do Windows 7 e abra o **Painel de controle**. Dentro do **Painel de controle** clique na opção **Firewall do Windows**.

b. No canto esquerdo da tela que se abrirá (Pagina inicial do Painel de Controle) é mostrado um menu de opções. Selecione a opção Permitir um programa ou recurso pelo Firewall do Windows.

c. A tela a seguir será mostrada:

d. Pressione o botão ***Permitir outro programa...***

e. Na tela seguinte (Adicione um Programa) pressione o botão ***Procurar...***Procure o local onde o *CONDOR* foi instalado (provavelmente em c:\Arquivos de Programas x86\Condor13) e selecione o arquivo **Condor13.exe**. Clique em ***Abrir***.

f. Na tela seguinte (Adicionar um Programa) clique em ***Adicionar***. O *CONDOR* será inserido conforme mostrado na tela acima.

g. Repita os itens d, e, f para inserir na lista o banco de dados SQLServer. Ele deverá ser encontrado em c:\Arquivos de Programas (x86)\Microsoft SQL Server\MSSQL\Binn**sqlservr.exe**.

h. Caso ainda persista alguma dúvida favor consultar um analista de sistema para auxiliá-lo.

18.9 Considerações finais

Como considerações gerais sobre a operação em rede, alguns pontos devem ser lembrados:

a. Nas estações **Clientes** não deverá haver nenhum receptor selecionado na tela *Setup > Geral*.

b. Na tela *Atender/Mostrar* de cada estação deve-se habilitar aquela que fará atendimento (caso possua licença).

c. O diretório **Backup** que se encontra em C:\Arquivos de programas\Condor13 do servidor onde o Banco de Dados esta instalado deverá estar compartilhado para acesso irrestrito na rede.

19. Recepção de eventos

19.1 Conceito geral

Como conceito geral tem-se que para cada Cliente com eventos recebidos sempre será mostrado somente uma linha na lista principal. Todos os demais eventos recebidos deste Cliente poderão ser vistos em uma segunda lista detalhada. Com isso, reduz-se significativamente a lista principal, facilitando a priorização no atendimento. O detalhamento desta funcionalidade é descrito abaixo.

Quando não existe evento aberto ou minimizado na tela principal, a chegada de um novo evento causa a imediata abertura da tela de detalhamento desse evento, conforme mostrado nos itens 19.2 e 19.3 abaixo.

Se após o tratamento do evento (envio de viatura) ele for colocado em espera, a chegada de um novo evento de um novo Cliente causa novamente a imediata abertura da tela de detalhamento desse novo evento (itens 19.2 e 19.3 abaixo).

A tela abaixo mostra que foram recebidos dois eventos de Clientes diferentes e que ambos foram colocados em espera. Observe que neste caso a coluna “Qtde” mostra “1” para ambos os eventos.

Lista de eventos pendentes - Servidor

Código	Cliente	Hora	Evento	Telefone	Qtde	Status
64	For Segurança Eletrônica	23:05:29	Alarme	(19) 3256.0768	1	✓
359	Rav Ind.e Com. de Estampas Ltda	22:19:57	Acesso-out	(19) 3246.2101	1	✓

Caso um novo evento seja recebido do Cliente 64 a abertura da tela de detalhamento (itens 19.2 e 19.3 abaixo) ocorrerá normalmente. Porem, quando este novo evento for minimizado a tela abaixo será mostrada.

Lista de eventos pendentes - Servidor

Código	Cliente	Hora	Evento	Telefone	Qtde	Status
64	For Segurança Eletrônica	23:16:09	Emergência	(19) 3256.0768	2	✓
359	Rav Ind.e Com. de Estampas Ltda	22:19:57	Acesso-out	(19) 3246.2101	1	✓

Observe que para o Cliente 64 o evento que está sendo mostrado é agora uma “Emergência” ao invés de um “Alarme”, conforme mostrado na tela anterior. Observe também que a coluna “Qtde” mostra agora “2” para o Cliente 64. Isto significa que para este Cliente existem 2 eventos minimizados e que a “Emergência” é o evento de maior importância. A sequência de importância é definida como: Pânico > Emergência > Médico > Alarme > Acesso.

Quando um evento que possui a coluna Qtde = 1 é selecionado (canto esquerdo do evento) o detalhamento deste evento é apresentado, conforme mostrado nos itens 19.2 e 19.3 abaixo.

Caso um evento que possui a coluna Qtde > 1 é selecionado (canto esquerdo do evento) a tela abaixo é apresentada, mostrando todos os eventos em espera para este Cliente (64 nesta caso).

Lista de eventos pendentes do Cliente 64 - For Segurança Eletrônica

Evento	Hora	Tipo	Telefone	Status
Emergência acionada via teclado (Simulado)	23:16:09	Emergência	(19) 3256.0768	✓
Alarme na zona 1 (Simulado) - Zona 1 - Entrada do escritório...	23:05:29	Alarme	(19) 3256.0768	✓

A seleção de qualquer dos eventos da tela acima provoca a abertura do detalhamento do evento (itens 19.2 e 19.3 abaixo).

O retorno para a tela anterior (consolidada por Cliente) pode ser feita de 2 maneiras.

1. Se nenhuma ação for tomada o retorno ocorrerá automaticamente em 10 segundos.
2. Imediatamente clicando com o botão direito do mouse no canto esquerdo de qualquer dos eventos.

19.2 Alarme, Pânico, Emergência, Médico, Incêndio, Serviço e Inativo

A recepção de um evento inicia-se na receptora, que passa para a estação uma mensagem padrão após ter decodificado o protocolo e os códigos recebidos do painel.

O *CONDOR* ao receber a mensagem padrão da receptora identifica automaticamente o Cliente, o tipo de evento, e o Protocolo (4x2, 4x2 Aux, ContactID, Ademco 4x2 CAP e Modem IIIa2).

Baseado no cadastro dos Clientes e nas tabelas de eventos, o *CONDOR* abre automaticamente a tela de recepção, conforme mostrado na figura abaixo.

Observe que a tela acima possui todas as informações necessárias ao atendimento da ocorrência. São informações detalhadas específicas do Cliente, como *Senha* e *Resposta*, *Ocorrência*, *Procedimentos* (específico para o evento recebido), *Contatos*, *Usuários*, *Ponto de Referência* e *Melhor Caminho*.

O campo *Observações* apresenta o recado cadastrado para este Cliente, caso exista algum para o período. Este campo pode ser editado e preenchido com as informações obtidas durante o atendimento. As informações serão registradas no relatório de ocorrência.

Para facilitar o preenchimento do campo *Observações* foram inseridos 7 ícones abaixo dele, cujas funções são descritas a seguir. A utilização destes ícones possibilita o rápido preenchimento dos registros de atendimento como por exemplo:

> Ligado para o local (19) 3256.0768 às 22:50:23. Local não atendeu.
> Acionado o contato Favoretto em (19) 3256.7107 às 22:50:46.
> Enviado ronda Fabiano às 22:51:10.
> Ronda no local às 23:10:06
> Local verificado e, aparentemente, em ordem.
> Ronda liberado do local às 23:15:48.

Limpa o conteúdo (texto) do campo Observações.

Mostra a lista de opções de texto abaixo relativas ao local. Os textos serão inseridos automaticamente no campo *Observações*, quando selecionados. Quando for o caso, a inserção do texto vem acompanhado de complementos, como por exemplo, a hora da ação. Observe que em frente do número telefônico existe um **ícone verde** indicando que o *CONDOR* está habilitado a fazer a discagem para o número selecionado. Esta habilitação significa que a estação possui um Fax/Modem e que na tela *Setup* > *Gravador* > *Modens* de *Discagem* a configuração está devidamente efetuada. Se o ícone estiver **vermelho** não ocorrerá a discagem automática devido a alguma falha de configuração, mas o registro automático da ação será efetuado.

Controle que apresenta as opções relativas a comunicação com os "Contatos". A lista abaixo é apresentada quando o ícone é pressionado. Observe que os nomes dos contatos já vêem automaticamente preenchidos

Controle que apresenta as opções relativas ao envio de mensagens SMS aos telefones móveis. A lista é apresentada quando o ícone é pressionado. Observe que os nomes relativos aos telefones já vêem automaticamente preenchidos. Em frente do número telefônico existe um **ícone verde** indicando que o *CONDOR* está habilitado a enviar mensagens para o número selecionado. Esta habilitação significa que a estação possui um Modem SMS e que na tela *Setup* > *Geral* > *Modens* de *Envio SMS* a configuração está devidamente efetuada. Se o ícone estiver **vermelho** não ocorrerá o envio da mensagem, devido a alguma falha de configuração ou habilitação do Chip. O registro automático da ação será efetuado.

Controle que apresenta a lista dos "Rondas" disponíveis para atendimento dos eventos do monitoramento. Para que a lista dos "Rondas" seja apresentada é necessário que eles sejam primeiramente cadastrados na tela *Setup* > *Pessoal* > *Manutenção/Ronda*.

Controle que apresenta a lista de ações disponíveis quando o Ronda chegar ao local.

Controle que apresenta a lista de ações disponíveis para o fechamento do atendimento.

Ronda liberado
Permanência no local

A tela apresenta ainda uma coluna à direita onde foi colocado um painel de controle. Na parte superior desse painel tem-se o semáforo, indicando a situação do painel (Aberto/Fechado). A seguir têm-se as informações (quantidade e tipo) dos eventos que chegaram ao *CONDOR,* e se encontram minimizados atrás da tela de atendimento, sem ainda terem sido visualizados pelo operador. Estas informações são automaticamente atualizadas à medida que os eventos são recebidos.

O fechamento do atendimento ou a sua colocação em espera é efetuado pelos botões de controle, conforme descritos abaixo.

Controle que permite bloquear o tipo de evento que está sendo tratado. O bloqueio será parcial (somente para o tipo de evento que esta sendo tratado) e poderá ser feito por: 15min, 30min, 45min, 60min, 6 horas, 12 horas e 24 horas.

Controle que efetua o fechamento conjunto de todos os eventos pendentes JÁ VISTOS (minimizados) daquele Cliente, exceto o primeiro evento recebido. As observações preenchidas pelo Operador em qualquer dos eventos são gravadas em todos os demais eventos fechados. As informações adicionais inseridas no último evento somente são gravadas neste evento. Este controle somente é habilitado quando existir mais de um evento pendente para este Cliente.

Controle que silencia a indicação sonora ativada pela chegada de um evento.

Controle que mostra os 40 últimos eventos do cliente cujo evento esta sendo mostrado.

Controle que dispara a gravação da conversa telefônica que esta ocorrendo entre o Operador e o Cliente. A gravação pode ser finalizada pressionando-se novamente o botão, minimizando ou fechando a tela de atendimento. Para que este controle funcione corretamente é necessária a colocação de um módulo externo ao servidor, conforme detalhado no item 8.10 deste manual.

Controle que imprime o relatório da ocorrência que está sendo mostrado. Para que o relatório de ocorrência possa ser impresso é necessário que o Operador selecione o motivo da ocorrência. As opções do campo motivo são: *Falso*, *Acidental*, *Real* e *Teste*. Esta informação e utilizada nos relatórios de estatística geral e individual.

Controle localizado no canto superior direito da tela de atendimento. Coloca a ocorrência atual em espera, enquanto o atendimento prossegue. Quando a ocorrência é minimizada e existe um novo evento ainda não tratado, esse novo evento é aberto automaticamente.

Controle localizado no lado esquerdo do evento minimizado. Permite abrir novamente o evento para que o tratamento seja continuado ou finalizado.

A tela abaixo mostra uma lista de eventos minimizados pendentes de solução, mas não finalizados (eventos em espera ou em tratamento). Os eventos são mostrados em ordem

cronológica de chegada, um para cada Cliente. Além disso, eles são diferenciados por código de cores e sons distintos.

Lista de eventos pendentes - Servidor

Código	Cliente	Hora	Evento	Telefone	Qtde	Status
67	C.N.N.Laboratório Veterinario Ltda I	00:25:46	Pânico	(19) 3246.3900	1	✓
69	Drogan Drogarias Ltda-Indaiatuba	00:25:29	Emergência	(19) 3834.7425	1	✓
64	For Segurança Eletrônica	00:25:17	Alarme	(19) 3256.0768	1	✓
499	Serviço Apoio as Micros e Peq Empresas de SP	00:25:05	Acesso-in	(19) 3243.0277	1	✓

Quando um evento está sendo atendido (tela de ocorrência aberta) e ocorre a chegada de um novo evento, este é colocado na lista e indicado no painel de controle (tela de ocorrência), não interferindo no atendimento em curso.

Caso ocorra uma pane na estação, com vários eventos pendentes, eles não serão perdidos. Eles serão reapresentados na lista logo que o programa for reiniciado.

Controle que fecha a tela de ocorrência e retira o evento da lista. Para que o relatório de ocorrências possa ser fechado é necessário que o operador selecione o motivo da ocorrência. As opções do campo motivo são: *Falso*, *Acidental*, *Real* e *Teste*. Esta informação e utilizada nos relatórios de estatística geral e individual.

19.3 Acesso

Devido a particularidade dos eventos de Acesso (Abertura e Fechamento) criou-se uma tela de recepção diferente das demais. A tela de Acesso será apresentada automaticamente quando um evento é recebido, como mostrado na figura abaixo.

Observe a existência do controle (botão relógio), alem dos demais botões já descritos na tela de eventos. Este botão permite que o operador estenda o prazo para fechamento por mais ¼ hora, ½ hora, ¾ hora, 1 hora, 2 horas, 3 horas, 4 horas, 5 horas ou 6 horas, a partir da chegada de um evento indicando que *Não ocorreu fechamento de acordo com a agenda*; *Não ocorreu abertura de acordo com a agenda* (quando controlado) e *Abertura fora da agenda* (quando controlado).

Caso não ocorra o fechamento dentro deste novo período estendido, o aviso de *Não ocorreu fechamento de acordo com a agenda* será emitido novamente. Esta função possibilita ao monitoramento um melhor controle do fechamento dos painéis dos Clientes.

Importante: Caso ocorra uma pane na estação que provoque a parada do *CONDOR* por um período superior ao tempo estendido para os eventos, os avisos de *Não ocorreu fechamento* e *Não ocorreu abertura* para esses Clientes não mais serão emitidos.

19.4 Inativo (Linha e IP)

A tela de ocorrência de Inativo (Linha e IP) é aberta toda vez que o tempo máximo permitido para a inatividade, preenchido na tela de *Cadastro > Agendamentos > Atividade Linha e IP*, é excedido. No campo *Observação* pode-se preencher o motivo pelo qual o Cliente entrou em inatividade. Esta observação fará parte do relatório de Inatividade.

Apesar do *CONDOR* tratar o evento de Inatividade separadamente, tanto na abertura da tela de ocorrência quando na geração de relatórios, ele foi classificado como sendo do tipo *Serviço*. Assim, quando uma tela de ocorrência estiver aberta, no painel de eventos pendentes os eventos Inativos serão computados como *Serviço*.

Os controles desta tela estão explicados nas telas acima (Alarme e Acesso).

20. Simulador de eventos

O *CONDOR* possui uma função que possibilita simular a chegada de um evento através dos códigos dos protocolos. Para ativá-lo entre no programa com uma senha de perfil *Sistema* e clique com o mouse da esquerda neste ícone.

Esta operação irá abrir a tela abaixo onde pode-se entrar com os dados necessários à cada tipo de protocolo. Em seguida, clique em *Gerar* para visualizar a chegada de um evento simulado. Os dados são registrados em todos os relatórios pertinentes.

Observe que a simulação depende da receptora e do protocolo, pois as tabelas de eventos são diferentes para cada uma delas.

21. Monitoramento de serviços

O *CONDOR* possui uma função que possibilita monitorar os tempos restantes para a execução de eventos programados. São eventos que serão gerados quando os acessos não forem feitos dentro da agenda ou fechamentos não ocorridos. Para ativá-lo entre no programa com uma senha de perfil *Sistema* e clique com o mouse da esquerda neste ícone.

Esta operação irá abrir a tela abaixo onde pode-se verificar para código de Cliente o tempo de execução da tarefa e qual ação que será executada no final desse tempo.

Código	Tempo p/ Execução	Ação
0245	00:30	Fechamento (Ativação)
0055	02:50	Fechamento (Ativação)
0090	04:30	Fechamento (Ativação)
0617	04:40	Fechamento (Ativação)
0502	05:30	Fechamento (Ativação)

22. Programação das receptoras

22.1 Sur-Gard (SG-SLR)

A central Sur-Gard possui 32 posições de memória (dependendo do modelo) que podem ser programadas ou acessadas. Para se ter acesso a essas posições de memória deve-se inicialmente colocar a central em modo “programa”. Isso é feito procedendo-se da seguinte maneira:

a. Com a centra ligada pressione <ESCAPE>

b. Digite o código master *CAFE*

c. Pressione as teclas (σ) para mostrar a próxima posição de memória e a tela (τ) para voltar à anterior. Essas teclas também são utilizadas para mover dentro da posição de memória.

d. Pressione a tecla <SELECT> para modificar o conteúdo da posição de memória corrente.

e. Pressione <ESCAPE> para salvar modificações efetuadas.

Quando se entra em modo programa, a primeira posição de memória é mostrada.

[01] Programa o dia/mês/ano, e a hora/min/seg <ESCAPE>
[02] Mudança de password (não modificar)
[03] Protocolos do sistema (não modificar)
[04] Identificador do número que gerou a chamada para a central (programar 0) <ESCAPE>
[05] Seleção de impressora (Bkup=0 Enable=0) <ESCAPE>
[06] Configuração de COM1 (Bd:48 Da:8 Pa:0) <ESCAPE>
[07] Formato de comunicação em COM1=1 (não modificar)
[08] Tempo de espera para ACK (9.9) <ESCAPE>
[09] Tempo de heartbeat (programar 30) <ESCAPE>
[10] Ajusta o contraste do display <ESCAPE>
[11] Executa teste de linha telefônica (programar 10) <ESCAPE>
[12] Apaga buffer de memória (não necessita modificar)
[13] Alarme de recepção (programar com 0) <ESCAPE>
[14] Mostra a última mensagem de alarme (programar com 0) <ESCAPE>
[15] Mostra diagnóstico de COM1 (programar 1) <ESCAPE>
[16] Mostra a versão do software
[17] Monitora condição da bateria (13.7V)
[18] Mensagem de impressão inclui ano ou segundos (programar 1) <ESCAPE>
[19] Causa reset na central (não programar)
[20] Programa o número da central (deve ser 01) <ESCAPE>
[21] Escolhe entre formato 3-2 ou 4-1(programar 1 para formato 3-2) <ESCAPE>
[22] Desabilita formato Sur-Gard 4-3 (programar 1 para formato 4-1 express) <ESCAPE>
[23] Temporizador quando chamada é interrompida (programar 02) <ESCAPE>
[24] Amplifica sinal quando recepção é fraca (programar 0 p/ desabilitar) <ESCAPE>
[25] Formato dos códigos de evento 3-1/4-1 (não programar)
[26] Formato dos códigos de evento 4-2 (não programar)
[27] Formato dos códigos de evento 4-3 (não programar)
[28] Duração de Kissoff (tempo de desligamento) (programar 2.0) <ESCAPE>
[29] Mensagem de zona na impressora (programar 0) <ESCAPE>
[30] a [32] Para o monitoramento não é necessário programar

Obs: quando a central Sur-Gard perder o sincronismo com o Micro o beep é acionado. O beep pode ser silenciado pressionando-se o botão SELECT.

22.2 FBI CP-220

A central FBI CP-220 possui 62 parâmetros de programação. Esses parâmetros são agrupados em três categorias.

Categoria A: Agrupa os parâmetros que configuram a operação do receptor com relação aos painéis de alarme do Cliente.

Categoria B: Agrupa os parâmetros que configuram a operação da impressora conectada ao receptor.

Categoria C: Agrupa os parâmetros que configuram a operação do receptor com o computador.

Os parâmetros de programação podem ser acessados através de um código de acesso de 4 dígitos. Esse código vem pré-programado de fábrica e pode ser encontrado no painel traseiro do receptor. Ele é composto pelos 4 primeiros dígitos do número de série do equipamento.

Além da configuração apresentada abaixo, certifique-se de que o cabo de conexão RS232 esteja corretamente conectado. Ele deve ser ligado ao conector DB25 denominado “TO DTE” localizado no painel traseiro da CP-220 e em uma das portas de comunicação (COM1 ou COM4) do Micro onde o *CONDOR* está instalado. Certifique-se de os parâmetros de comunicação da porta (velocidade, número de bits, stop bit e paridade) estejam corretamente configurados (e iguais) no Microcomputador e na CP-220.

Descrevemos abaixo os principais parâmetros que devem ser configurados para que o receptor CP-220 opere corretamente com o software de automação *CONDOR*.

22.2.1 Parâmetros do Grupo A (Operação do Receptor)

Parâmetro	Descrição	Default	Programar
03	Número do receptor	0	1
04	Sirene interna (controle geral)	ON	OFF
05	Slots e Grupos	Slots=Grupos	Manter
06	Número de toque antes do atendimento	1	Manter
07	Tipo de Handshake (kissoff)	1	2
08	Atraso para envio do Handshake (kissoff)	1	Manter
26	Ajuste do horário do receptor (24h)		Ajustar
27	Biblioteca para ADEMCO		Não usado
28	Biblioteca de mensagens		Não usado
29	Cópia de configuração entre slots		Não usado
30	Habilitar biblioteca		Não usado
31	Programação de Operador		Não usado
32	Tempo de escuta após alarme	90	Manter
33	Contas com capacidade de escuta	B	Manter
36	Teste de Bateria	ON	Manter
37	Funcionamento da sirene em modo manual	OFF	Manter
40	Operação em modo Automático	ON	Manter
42	Detecção de falta de linha telefônica	ON	Manter
44	Escolha ente 3x1 c/ paridade. ou 4x1 s/ paridade.	3x1 W/P.	4x1 WO/P
47	Biblioteca FBI		Não usado
55	Escolha entre 4x1x2x1 ou 4x3x1	4x1x2x1	Manter
56	Duração do Handshake (kissoff)	1	2

Parâmetro	Descrição	Default	Programar
57	Sirene interna em Auto Mode	ON	Manter
58	Formato da "Data"	Mês/Dia	Dia/Mês
59	Formato 4x2 c/ paridade ou SESCOA	4x2 at 40PPS	Manter
60	Formato 4x1 c/ paridade ou 4x2 s/ paridade	4x2 WO/P	Manter
61	Formato BFSK estendido ou não	May extend	Manter
62	Handshake programável por canal (1 a 8)	NONE	Manter

22.2.2 Parâmetros do Grupo B (Operação da Impressora)

A configuração mostrada abaixo considera que não haverá impressora conectada a receptora CP-220. A impressora deverá ser conectada no Micro.

Parâmetro	Descrição	Default	Programar
01	Impressora I/O	Printer ON	Printer OFF
34	Caractere para teste de conexão	01	Manter
35	Impressora "Line Feed"	Line Feed ON	Manter
38	Entra modo Manual se Impressora falhar	ON	OFF
41	Espaços entre linha não relacionadas	1	Manter
43	Envio direto de mensagem a impressora	ON	Manter

22.2.3 Parâmetros do Grupo C (Operação com Computador)

Parâmetro	Descrição	Default	Programar
00	Computador I/O	OFF	ON
02	Tipo do protocolo do receptor	FBI	Manter
09	Velocidade de comunicação (Baud Rate)	1200	4800
10	Número de Stop bits	2	1
11	Número de bits na comunicação	7	8
12	Header se tipo de receptor for Radionics	48	Manter
13	Sincronismo de Hora (Micro e Receptor)	05	00
14	Header de Hora durante sincronismo	00	Manter
15	Atraso para aviso de falha no computador	05	Manter
16	ACK	00	06

Parâmetro	Descrição	Default	Programar
17	NACK	00	15
18	Back Space (BS)	08	Manter
19	Carriage Return (CR)	0D	Manter
20	DTR Handshake	OFF	Manter
21	RTS Handshake	OFF	Manter
22	Terminador de comunicação	20	0D
23	Terminador de Hora	14	Manter
24	Line Feed	0A	Manter
25	Ajuste de hora	FBI	Manter
39	Entre em manual se computador falhar	ON	Manter
45	Loop de teste entre computador e receptor	OFF	ON
46	Teste de falha de computador	OFF	ON
51	XON (parâmetro de comunicação)	00	Manter
52	XOFF (parâmetro de comunicação)	00	Manter
53	ACRON 11 dígitos com zero ou espaço	W/ZERO	Manter
54	Protocolo RTS/CTS	OFF	Manter

22.3 ADEMCO 685

A central ADEMCO 685 possui alguns pré-ajustes que necessitam ser feitos para que ocorra a correta comunicação com o *CONDOR.* Foram implementados os protocolos Radionics 4x2 e ContactID. Os demais protocolos (High speed, low speed, etc.) não são suportados.

A programação de fábrica não prevê a operação com *heartbeat*. A programação deve ser modificada para o correto funcionamento em conjunto com o *CONDOR.* Esta programação é descrita abaixo.

a. Número da Receptora

Posicionar na opção desejada. Normalmente na posição 1.

b. Dip Switch do painel frontal

No	Descrição	Posição
1		OFF
2	Auto-Ma	OFF
3	CRLF-CR	ON
4	PRN-OFF	OFF
5	1S-2S	OFF
6	12H-24H	OFF

7	1RG-2RG	ON
8	OFF-COM	ON

c. PROM CHART 6: OPERATING OPTION SELECTION

Esta programação deve ser feita na PROM interna (691). Deve ser solicitada ao representante ADEMCO.

1	2	3	4	5	6	7	8
	X					X	
50Hz	Eur Cal	Auto A.C.	Test Msg	Pulse Relay	300 Baud	1200 Baud	Not Used

d. PROM CHART 7: COMPUTER OPTION SELECTION

Esta programação deve ser feita na PROM interna (691). Deve ser solicitada ao representante ADEMCO.

1	2	3	4	5	6	7	8
X		X	X	X			
ACK/NAK	Space Chara c	Manua l Mode	Test Computer	Alert Tone	Not Used	4x2 CAP S	Inhibt Tanslation

22.4 CAF CM4000

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: CM4000
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 1200 (pode-se programar 2400 ou 4800)
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.5 SIPROEL CMPLUS

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: CMPLUS
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 9600
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.6 VECTRA GII

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: VECTRA GII
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 1200
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.7 ROTACIONAL - RWN

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: RWN
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 1200
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.8 MCDI

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: MCDI
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 1200
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.9 ELETRONICS LINE – IGP 8000

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: IGP 8000
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 1200
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.10 DX CONTROL

Não existe programação específica. Programar no *Setup>Geral*

Modelo: DX CONTROL
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 60 seg.
Baud Rate: 1200
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

22.11 ADEMCO MX8000

Modelo: MX8000

Esta receptora se conecta ao CONDOR emulando a receptora ADEMCO 685. Para que isso funcione corretamente, as seguintes configurações devem ser efetuadas.

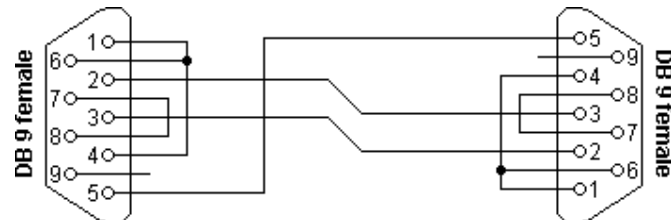
Entre em modo de programação digitando o código de acesso de instalação: 8000 (default de fábrica). Em seguida entre nas seguintes opções do menu e ajustes os valores como listado abaixo:

- 7 – Program Menu
  - 1 – General Options -> Automatic
  - 3 – Communications
    - 1 – Port Functions -> Com1 -> Automation

2 – Com Port 1: Auto
B = 9600
D = 8
S = 1
P = No
Port Mon = Yes
F = None
5 – Automation Cfg
Format = ADEM 865
HeartBeat = Y
Time = 030
AckTime = 004
<CFG>
Term = 013
Head = 010
Ack = 006
Nack = 021

No CONDOR, em Setup - > Geral, selecione a receptora ADEMCO

Porta = COM1
Velocidade = 9600
Dados = 8
Paridade = N
Stop bit = 1
H Beat = 35

O cabo de conexão entre a receptora e o micro deve ser do tipo *Null Modem* com *back handshaking* conforme diagrama abaixo:

22.12 SurGard SYSTEM III

Faça um RESET da receptora aos parâmetros de fabrica (Default). Configurar no Setup>Geral>Recepção:

Modelo: System III
Porta: <Selecionar porta disponível>
Heart Beat: 35 seg.
Baud Rate: 9600
Paridade: N
Dados: 8
Stop Bit: 1

23. Eventos 4x2 (pré-programados)

YY	Descrição	Tipo
01	Teste programado	Teste
11	Incêndio acionado via teclado	Incêndio

YY	Descrição	Tipo
12	Incêndio acionado via sensor de zona	Incêndio
21	Pânico acionado via teclado	Pânico
22	Pânico acionado via botão fixo	Pânico
23	Pânico acionado via controle remoto	Pânico
2F	Código de coação via teclado	Pânico
31	Emergência acionada via teclado	
32	Emergência acionada via botão fixo	
33	Emergência via controle remoto	
41	Zona 1	Alarme
42	Zona 2	Alarme
43	Zona 3	Alarme
44	Zona 4	Alarme
45	Zona 5	Alarme
46	Zona 6	Alarme
47	Zona 7	Alarme
48	Zona 8	Alarme
49	Zona 9	Alarme
4A	Zona 10	Alarme
4B	Zona 11	Alarme
4C	Zona 12	Alarme
4D	Zona 13	Alarme
4E	Zona 14	Alarme
4F	Zona 15	Alarme
40	Zona 10	Alarme
51	Zona 16	Alarme
52	Zona 17	Alarme
53	Zona 18	Alarme
54	Zona 19	Alarme
55	Zona 20	Alarme
56	Zona 21	Alarme
57	Zona 22	Alarme
58	Zona 23	Alarme
59	Zona 24	Alarme
5A	Zona 25	Alarme
5B	Zona 26	Alarme
5C	Zona 27	Alarme
5D	Zona 28	Alarme
5E	Zona 29	Alarme
5F	Zona 30	Alarme
50	Zona 25	Alarme
61	Falha na rede AC na central	Serviço
62	Falha em circuito da sirene	Serviço
63	Violação na caixa da central	Serviço
64	Falha em zona 24 horas	Serviço
65	Falha em zona de incêndio	Serviço

YY	Descrição	Tipo
66	Falha em alimentação AUX	Serviço
67	Perda de relógio na central	Serviço
71	Pedido de socorro médico	Médico
81	Bateria fraca na central	Serviço
91	Restauração de incêndio via teclado	Serviço
92	Restauração de sensor de incêndio	Serviço
93	Restauração de pânico via teclado	Serviço
94	Restauração de pânico via botão	Serviço
95	Restauração emergência via teclado	Serviço
96	Restauração de emergência via botão	Serviço
97	Restauração de fusível	Serviço
98	Restauração de rede AC na central	Serviço
99	Restauração de bateria na central	Serviço
9B	Restauração de emergência médica	Serviço
9C	Restauração de Zona 24 horas	Serviço
9D	Restauração de Zona de incêndio	Serviço
9E	Restauração de alimentação AUX	Serviço
A1	Teste programado	Teste
B0	Usuário Mestre	Acesso
B1	Usuário 1	Acesso
B2	Usuário 2	Acesso
B3	Usuário 3	Acesso
B4	Usuário 4	Acesso
B5	Usuário 5	Acesso
B6	Usuário 6	Acesso
B7	Usuário 7	Acesso
B8	Usuário 8	Acesso
B9	Usuário 9	Acesso
BA	Usuário Mestre	Acesso
BB	Usuário 11	Acesso
BC	Usuário 12	Acesso
BD	Usuário 13	Acesso
BE	Usuário 14	Acesso
BF	Usuário 15	Acesso
C0	Usuário Mestre	Acesso
C1	Usuário 1	Acesso
C2	Usuário 2	Acesso
C3	Usuário 3	Acesso
C4	Usuário 4	Acesso
C5	Usuário 5	Acesso
C6	Usuário 6	Acesso
C7	Usuário 7	Acesso
C8	Usuário 8	Acesso
C9	Usuário 9	Acesso

YY	Descrição	Tipo
CA	Usuário Mestre	Acesso
CB	Usuário 11	Acesso
CC	Usuário 12	Acesso
CD	Usuário 13	Acesso
CE	Usuário 14	Acesso
CF	Usuário 15	Acesso
D1	Código fechamento parcial	Acesso
E1	Zona 1	Restauração
E2	Zona 2	Restauração
E3	Zona 3	Restauração
E4	Zona 4	Restauração
E5	Zona 5	Restauração
E6	Zona 6	Restauração
E7	Zona 7	Restauração
E8	Zona 8	Restauração
E9	Zona 9	Restauração
EA	Zona 10	Restauração
EB	Zona 11	Restauração
EC	Zona 12	Restauração
ED	Zona 13	Restauração
EE	Zona 14	Restauração
EF	Zona 15	Restauração
E0	Zona 10	Restauração
F1	Zona 16	Restauração
F2	Zona 17	Restauração
F3	Zona 18	Restauração
F4	Zona 19	Restauração
F5	Zona 20	Restauração
F6	Zona 21	Restauração
F7	Zona 22	Restauração
F8	Zona 23	Restauração
F9	Zona 24	Restauração
FA	Zona 25	Restauração
FB	Zona 26	Restauração
FC	Zona 27	Restauração
FD	Zona 28	Restauração
FE	Zona 29	Restauração
FF	Zona 30	Restauração
F0	Zona 25	Restauração

24. Eventos 4x2 Aux (pré-programados)

Mensagem	YY
Alarme via Rádio Zona 1	A1
Alarme via Rádio Zona 2	A2
Alarme via Rádio Zona 3	A3
Alarme via Rádio Zona 4	A4

Mensagem	YY
Alarme via Rádio Zona 5	A5
Alarme via Rádio Zona 6	A6
Alarme via Rádio Zona 7	A7
Alarme via Rádio Zona 8	A8
Alarme via Rádio Zona 9	A9
Alarme via Rádio Zona 10	A10
Alarme via Rádio Zona 11	A11
Alarme via Rádio Zona 12	A12
Alarme via Rádio Zona 13	A13
Alarme via Rádio Zona 14	A14
Alarme via Rádio Zona 15	A15
Alarme via Rádio Zona 16	A16
Restauração via Rádio Zona 1	R1
Restauração via Rádio Zona 2	R2
Restauração via Rádio Zona 3	R3
Restauração via Rádio Zona 4	R4
Restauração via Rádio Zona 5	R5
Restauração via Rádio Zona 6	R6
Restauração via Rádio Zona 7	R7
Restauração via Rádio Zona 8	R8
Restauração via Rádio Zona 9	R9
Restauração via Rádio Zona 10	R10
Restauração via Rádio Zona 11	R11
Restauração via Rádio Zona 12	R12
Restauração via Rádio Zona 13	R13
Restauração via Rádio Zona 14	R14
Restauração via Rádio Zona 15	R15
Restauração via Rádio Zona 16	R16
Problema via Rádio Zona 1	T1
Problema via Rádio Zona 2	T2
Problema via Rádio Zona 3	T3
Problema via Rádio Zona 4	T4
Problema via Rádio Zona 5	T5
Problema via Rádio Zona 6	T6
Problema via Rádio Zona 7	T7
Problema via Rádio Zona 8	T8
Problema via Rádio Zona 9	T9
Problema via Rádio Zona 10	T10
Problema via Rádio Zona 11	T11
Problema via Rádio Zona 12	T12
Problema via Rádio Zona 13	T13
Problema via Rádio Zona 14	T14
Problema via Rádio Zona 15	T15
Problema via Rádio Zona 16	T16
Falha na Abertura via Rádio	A49
Falha no Fechamento via Rádio	A50
Falha de rede AC no Painel via Rádio	T0
Falha de bateria no Painel via Rádio	TA
Falha na Linha 1 do Painel via Rádio	TB

Mensagem	YY
Falha na Linha 2 do Painel via Rádio	TF
Inicialização do Painel via Rádio	RC
Teste Periódico via Rádio	RD
Teste via Rádio	RE
Abertura via Rádio	O
Restauração da Rede AC do Painel via Rádio	R0
Restauração da bateria do Painel via Rádio	RA
Restauração da Linha 1 do Painel via Rádio	RB
Restauração da Linha 2 do Painel via Rádio	RF
Emergência via Rádio	A101
Incêndio via Rádio	A102
Pânico via Rádio	A100
Fechamento via Rádio	C
Coação via Rádio	D
Memória a 75% via Rádio	SF
Alteração no horário do relógio via Rádio	SC
Corte da SIRENE via Rádio	SB
Armado Forçado via Rádio	CF
Fechamento parcial via Rádio	CE

25. Eventos ContactID (pré-programados)

XYZ	Mensagem
100	MÉDICO
101	MÉDICO VIA CONTROLE REMOTO
102	FALHA DE ENVIO
110	INCÊNDIO
111	FUMAÇA
112	COMBUSTÃO
113	FLUXO DE ÁGUA
114	AQUECEDOR
115	ESTAÇÃO DE BOMBEAMENTO
116	DUTO
117	CHAMA
118	PRÓXIMO
120	PÂNICO
121	COAÇÃO
122	SILENCIOSO
123	AUDÍVEL
130	INTRUSÃO
131	PERIMETRAL
132	INTERIOR
133	24 HORAS
134	ENTRADA / SAÍDA
135	DIA / NOITE
136	ÁREA EXTERNA
137	TAMPA
138	PRÓXIMO

XYZ	Mensagem
139	INTRUSÃO SILENCIOSA
140	GERAL (crítico)
141	LOOP DE ZONA ABERTO (crítico)
142	LOOP DE ZONA EM CURTO (crítico)
143	FALHA NO MÓDULO EXPANSÃO (crítico)
144	SENSOR DA TAMPA (crítico)
145	TAMPA DO EXPANSOR (crítico)
146	GERAL SILENCIOSO (crítico)
150	24 HORAS NÃO INTRUSÃO (crítico)
151	DETEÇÃO DE GÁS (crítico)
152	REFRIGERAÇÃO (crítico)
153	PERDA DO AQUECEDOR (crítico)
154	VAZAMENTO DE ÁGUA (crítico)
155	PARADA DO VENTILADOR (crítico)
156	PROBLEMA DIÚRNO (crítico)
157	BAIXO NÍVEL DE GÁS (crítico)
158	TEMPERATURA ALTA (critico)
159	TEMPERATURA BAIXA (crítico)
161	PERDA DO FLUXO DE AR (crítico)
200	SUPERVISÃO DE INCÊNDIO (crítico)
201	BAIXA PRESSÃO DE ÁGUA (crítico)
202	BAIXO NÍVEL DE CO2 (crítico)
203	SENSOR DA VÁLVULA (crítico)
204	BAIXO NÍVEL DE ÁGUA (crítico)
205	BOMBA ATIVADA (crítico)
206	FALHA NA BOMBA (crítico)
300	PROBLEMA NO SISTEMA
301	PERDA DE REDE AC
302	BATERIA FRACA
303	ERRO NA MEMÓRIA RAM
304	ERRO NA MEMÓRIA ROM
305	RESET DO SISTEMA
306	MODIFICAÇÃO DA PROG. DO PAINEL
307	FALHA NO ÀUTO-TESTE
308	QUEDA DO SISTEMA
309	FALHA NO TESTE DE BATERIA
310	FALHA NO ATERRAMENTO
320	SIRENE OU RELÊ
321	SIRENE 1
322	SIRENE 2
323	RELÊ DE ALARME
324	RELÊ DE PROBLEMA
325	REVERSOR
330	PROBLEMA NOS PERIFÉRICOS
331	LOOP DE VERIFICAÇÃO ABERTO
332	LOOP DE VERIFICAÇÃO EM CURTO
333	FALHA NO EXPANSOR
334	FALHA NO REPETIDOR

XYZ	Mensagem
335	IMPRESSORA SEM PAPEL
336	FALHA NA IMRESSORA
337	FALHA NO DC DO EXPANSOR
338	BATERIA FRACA NO EXPANSOR
339	RESET NO EXPANSOR
341	TAMPA DO EXPANDOR
350	COMUNICAÇÃO
351	FALHA NA LINHA 1
352	FALHA NA LINHA 2
353	FALHA NO RÁDIO
354	FALHA NA COMUNICAÇÃO
355	RÁDIO SEM SUPERVISÃO
356	CENTRAL SEM SUPERVISÃO
357	RÁDIO TRANSMISSOR VSWR
370	LOOP DE PROTEÇÃO
371	LOOP DE PROTEÇÃO ABERTO
372	LOOP DE PROTEÇÃO EM CURTO
373	LOOP DE INCÊNDIO
374	FALHA NO ALARME DE SAÍDA
380	PROBLEMA NO SENSOR
381	PERDA NA SUPERV. DO RF
382	PERDA DA SUPERV. DO RFM
383	TAMPA DO SENSOR
384	BATERIA FRACA DO TX
385	ALTA SENS. NO SENSOR DE FUMAÇA
386	BAIXA SENS. NO SENSOR DE FUMAÇA
387	ALTA SENS. NO SENSOR DE INTRUSÃO
388	BAIXA SENS. NO SENSOR DE INTRUSÃO
389	FALHA NO SENSOR DE AUTO-TESTE
400	ACESSO
401	ACESSO PELO USUÁRIO
402	ACESSO PELO GRUPO
403	ACESSO AUTOMÁTICO
404	ACESSO ATRASADO
405	ACESSO POSTERGADO
406	ACESSO CANCELADO
407	ACESSO REMOTO
408	ATIVAÇÃO RÁPIDA
409	ATIVAÇÃO VIA CONTROLE REMOTO
411	PEDIDO DE CALL BACK
412	ACESSO DOWNLOAD OK
413	FALHA NO ACESSO DOWNLOAD
414	SISTEMA DESLIGADO
415	DISCADOR DESLIGADO
421	ACESSO NÃO PERMITIDO
422	ACESSO REPORTADO PELO USUÁRIO
441	ATIVAÇÃO FICANDO NO LOCAL
450	ACESSO EXCEPCIONAL

XYZ	Mensagem
451	ACESSO ANTECIPADO
452	ACESSO POSTERIOR
453	FALHA NA ATIVAÇÃO
455	FALHA NA AUTO-ATIVAÇÃO
456	ATIVAÇÃO PARCIAL
457	ERRO NA SAÍDA
458	USUÁRIO NO LOCAL
459	ATIVAÇÃO RECENTE
500	SISTEMA DESABILITADO
510	SISTEMA DESABILITADO
520	RELÊ OU SIRENE DESABILITADA
521	SIRENE 1 DESABILITADA
522	SIRENE 2 DESABILITADA
523	RELÊ DE ALARME DESABILITADO
524	RELÊ DE PROBLEMA DESABILITADO
525	RELÊ DE REVERSÃO DESABILITADO
530	PERIFÉRICOS DESABILITADOS
540	PERIFÉRICOS DESABILITADOS
550	COMUNICAÇÃO DESABILITADA
551	DISCADORA DESABILITADA
552	TRANSMISSOR DE RÁDIO DESABILITADO
560	COMUNICAÇÃO DESABILITADA
570	ZONA ANULADA
571	INIBIÇÃO DE ZONA DE INCÊNDIO
572	INIBIÇÃO DE ZONA 24h
573	INIBIÇÃO DE ZONA DE INTRUSÃO
574	INIBIÇÃO PELO GRUPO
575	INIBIÇÃO POR SWINGER
601	TESTE MANUAL
602	TESTE PERIÓDICO
603	TESTE PERIÓDICO DE RF
604	TESTE DE INCÊNDIO
605	RELATÓRIO DE SITUAÇÃO
606	ESCUTA
607	TESTE EM MODO "WALK"
608	ATIVAÇÃO DO SISTEMA DE VÍDEO
611	TESTE DE INCÊNCIO OK
612	TESTE DE INCÊNCIO NÀO OK
621	RESET DA MEMÓRIA DE EVENTOS
622	MEMÓRIA DE EVENTOS A 50%
623	MEMÓRIA DE EVENTOS A 90%
624	MEMÓRIA DE EVENTOS CHEIA
625	RESET DA DATA E HORA
627	ENTRADA EM MODO PROGRAMA
628	SAÍDA DE MODO PROGRAMA
629	MEMÓRIA DE EVENTOS NÃO LIDA
630	MUDANÇA DE CALENDÁRIO
631	MUDANÇA DE CALENDÁRIO DE EXEC.

XYZ	Mensagem
632	MUDANÇA DE CALENDÁRIO DE ACESSO

26. Eventos Modem IIIa2 (pré-programados)

Mensagem	Evento EE	YYYY
Evento de alarme cancelado	\	ppp
Alarme	A	ppp
Zona protegida – entrada proibida	AD	ppp
Zona protegida	AL	ppp
Zona aberta	AO	ppp
Zona segura	AS	ppp
Situação: Alarme	SA	ppp
Zona desprotegida	AU	ppp
Área visualizada	E	p
Perda de supervisão de zona de alarme	GM	ppp
Supervisão	J	ppp
Perda de alarme	M	ppp
Perda de supervisão de zona	MT	ppp
Zona anulada	N	ppp
Situação: Zona deixada aberta	SL	ppp
Situação: Perda de problema	SV	ppp
Situação: Perda de supervisão	SY	ppp
Situação: Alarme desconhecido	SZ	ppp
Zona forçada ou com problema	T	ppp
Alarme pelo Usuário – comando 7	U	7
Alarme pelo Usuário – comando 9	U	9
Perda de problema	V	ppp
Restauração em Alarme de incêndio	H	ppp
Restauração	R	ppp
Acesso pelo Usuário	AG	ppp
Coação	D	ppp
Abertura	O	ppp
Situação: Em abertura	SO	
Armado forçado	C	
Fechamento	C	ppp
Situação: Painel sendo armado	SC	
Tempo de fechamento estendido	T	D26
Armado forçado	W	

Mensagem	Evento EE	YYYY
Supervisão de incêndio	E	ppp
Alarme de incêndio	F	ppp
Problema em zona de incêndio	G	ppp
Supervisão de incêndio	SE	
Situação: Supervisão de incêndio	SE	ppp
Situação: Alarme de incêndio	SF	ppp
Situação: Problema com Incêndio	SG	ppp
Auto Teste	R	E
Estouro do buffer de log	A	D01
Falha na verificação do Checksum	A	D12
Restauração de comunicação com o painel	N	B01
Parâmetro do painel modificado	N	D02
Senha de Usuário – Tamper	N	D03
Senha de Acesso modificada	N	D04
Senha de Acesso removida	N	D05
Agendamento modificado	N	D06
Mudança de Data/Hora do painel	N	D07
Inicializado por Watchdog	N	D09
Painel reinicializado remotamente	N	D11
Painel reinicializado	N	D14
Relê desligando pelo usuário	N	D18
Relê ligado por agendamento	N	D19
Relê desligado por agendamento	N	D20
Relê ligado pelo programador	N	D21
Relê desligado pelo programador	N	D22
Relê ligado remotamente	N	D23
Relê desligado remotamente	N	D24
Agendamento executado	N	D25
Sensor reinicializado	N	D27
Relê ligado pelo usuário	N	D28
Painel de alarme acessado	N	D30
Falha de execução, sem resposta	N	D34
Falha de execução no painel	N	D35
Incluído senha de Acesso	N	D38
Privilégio do Usuário programado	N	D40
Falha de rede AC no painel	P	
Restauração de bateria	R	9

Mensagem	Evento EE	YYYY
Restauração da linha telefônica 1	R	B
Restauração da linha telefônica 2	R	C
Restauração do barramento de dados	R	D
Acesso remoto/Teste finalizado	R	F
Restauração de rede AC no painel	R	
Cria relatório de Status	S	
Limite de buffer de log	SB	
Falha na interface serial digital (SDI)	SD	
Estouro de buffer de log	SL	
Erro de checksum em parâmetro	SM	
Falha de AC ou comunicação	SP	
Acesso a programação OK	SR	
Falha de comunicação com o painel	T	B01
Limite do buffer de log	T	D01
Falha de checksum em parâmetro	T	D15
Falha de acesso remoto	T	F02
Falha de bateria	T	9
Falha na linha telefônica 1	T	B
Falha na linha telefônica 2	T	C
Falha no barramento de dados	T	D
Falha na Abertura e Fechamento	T	E
Falha no acesso remoto/teste iniciado	T	F
Falha em bateria, telefone ou barramento de dados	ST	

27. Conteúdo do pacote *CONDOR*

- 1 CDROM (ou programa baixado do site www.softwarecondor.com.br).
- 1 Chave Eletrônica USB de Segurança.
- 1 Manual de Usuário em meio eletrônico.

28. Diagrama de conexão entre o Micro e a Receptora

O cabo de conexão padrão RS232 que conecta a(s) receptora(s) ao Micro não é enviado juntamente com o *CONDOR.* Esse cabo poderá ser adquirido em qualquer loja de informática ou com o representante da receptora. Ele deve ser conectado na porta serial da receptora e na porta serial do Micro. Dependendo do fabricante do Micro o conector RS232 pode ser do tipo DB9 ou DB25 (fêmea). Verifique primeiramente.

Para facilitar a compra ou a confecção dos cabos, descrevemos abaixo o diagrama de conexão para os diversos casos:

Receptor (RS232) Conector de 25 pinos	Micro Conector de 25 pinos	Micro Conector de 9 pinos

macho	fêmea	fêmea
1	1	
2	2	3
3	3	2
7	7	5

Esperamos ter fornecido a você as informações necessárias à operação do seu monitoramento.

Estamos a sua disposição para esclarecer pontos que por ventura não tenham ficado claros ou que tenham sido acidentalmente omitidos. Sua crítica é de grande importância para o lançamento de novas versões ainda mais aprimoradas. Nosso objetivo é termos o melhor software de monitoramento do mercado e Clientes satisfeitos.

FOR Segurança Eletrônica